

**PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARATUR NEGARA PADA
KANTOR PEMERINTAHAN KEC. BINUAG KAB. PO;EWALI MANDAR
(TELAAH ATAS KETATANEGARAAN ISLAM)**



Skripsi

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar
Sarjana Hukum Islam Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan
Pada Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Alauddin Makassar**

Oleh:
MASTURA
NIM: 10200114247

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS NEGRI ALAUDDIN MAKASSAR
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Tempat/Tgl. Lahir : Kanang, 17 Desember 1995
Jurusan : Hukum Pidana dan Ketatanegaraan
Fakultas : Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar
Alamat : Perumahan Zarindah Permai, Blok. J5
Judul : Pemberdayaan Aparatur Negara pada Kantor Pemerintahan
Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar (Telaah Atas
Ketatanegaraan Islam).

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Gowa , 22 Maret 2017

Penulis

MASTURA
NIM. 10200114247

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara pada Kantor Pemerintahan Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar (Telaah Atas Ketatanegaraan Islam),” yang disusun oleh Mastura, NIM: 10200114247, Mahasiswa Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 29 Maret 2018 M, bertepatan dengan 12 Rajab 1439 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Hukum, Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan.

Makassar, 2 April 2018 M.

16 Rajab 1439 H.

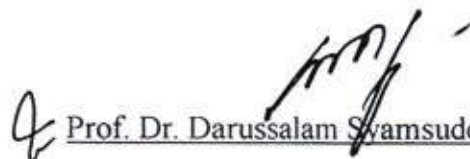
DEWAN PENGUJI:

Ketua	: Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: Dr. Kurniati, M.Hi	(.....)
Munaqisy I	: Dr. Hj. Halimah Basri, M.Ag	(.....)
Munaqisy II	: Dra. Nila Sastrawati, M.Si	(.....)
Pembimbing I	: Prof. Dr. Usman, M.Ag	(.....)
Pembimbing II	: Subehan Khalik, S.Ag. M.Ag	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Alauddin Makassar,


Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag
NIP. 19621016 199003 1 003

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Allah swt yang telah memberikan segala nikmat sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara Pada Kantor Pemerintahan Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar”. Shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad Saw yang telah membawa ummat islam dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Penyusun skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, baik itu secara moril ataupun materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun merasa perlu mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr.H. Musafir Pababbari, M.Si., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
2. Prof. Dr. Darussalam Syamsuddin, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
3. Dra. Nila Sastrawati, M.Si., Selaku Ketua Jurusan Hukum Pidana dan Ketataneraan, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
4. Dr. Kurniati, S.Ag.,M.Hi., Selaku Sekertaris Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
5. Prof. Dr. Usman, M.Ag., dan Subehan Khalik, S.Ag, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan kritik yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

6. Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmunya guna meningkatkan kadar keilmuan selama penulis menempuh pendidikannya.
7. Kepada Bapak tercinta Jamal yang selalu bekerja keras membiayai kuliah saya dan selalu mendukung disetiap langkah anak-anaknya dan Ibu tercinta Suhaiyah, yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan masukan sehingga penulis selalu bersemangat untuk menyelesaikan studinya.
8. Kepada Saudara saya Muslim, Ruaeda, Nurul Magfirah, Muammar Fajrin Al Fathoni, sosok orang yang paling berharga dalam hidupku yang senantiasa mendoakan di setiap langkahku serta memberikan solusi yang sangat baik sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh teman-teman jurusan HPK angkatan 2014 khususnya kelas HPK-E terkhusus kepada Ketua Tingkat Kurni Ali syarif dan Susi susanti yang telah memberikan begitu banyak pengalaman yang berharga selama menyusun menempuh proses perkuliahan di UIN Alauddin Makassar.
10. Kepada sahabat-sahabat saya khususnya The Gengs Nurul Nassfah, Muzdalifa. A, Sumaeni, Febriani Asbar, Rafika Sari, Atira JS, Hikmayani, yang selalu memberikan masukan serta motivasi yang sangat bermamfaat sehingga penyusunan dapat menyelesaikan penelitian ini..
11. Kepada senior-senior saya di Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan Khususnya Multasyam Salmah S.H yang telah banyak membantu saya selama menyusun skripsi ini.
12. Kepada teman rumah saya Efrilyanti, Ruaeda dan Hartina Ismail Damang yang telah memberikan masukan dan membantu saya sehingga skripsi berjalan dengan baik.

13. Kepada teman-teman Organda KKPMB Polewali Mandar dan PPL Polsek Ujung Pandang yang telah meberikan ilmu yang sangat berguna.
14. Kepada teman posko Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Galung Kecamatan Liliraja yang telah banyak memberikan pengaman yang bermanfaat serta dorongan terhadap penulis.

Serta seluruh rekan-rekan yang tidak dapat ditulis satu persatu namanya terima kasih segala bantuan, kerjasama, uluran tangan yang telah diberikan dengan ikhlas hati kepada penulis selama menyelesaikan studi sehingga rampungnya skripsi ini, tak ada kata yang dapat kuucapkan selain terima kasih banyak untuk semua, melalui doa dan harapan penulis semoga amal kebajikan yang telah diberikan kepada penulis memperoleh yang lebih baik oleh Allah swt. Amin.



Samata, 27 Maret 2017

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1-11
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian dan Defenisi Oprasinal.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Kajian Pustaka	8
E. TujuandanKegunaanPenelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12-31
A. Pengertian Pemberdayaan dan Pelayanan Publik	12
B. Jenis-jenis dan Starategi Pemberdayaan	15
C. Kebijakan Publik	16
D. Asas Pelayanan Publik.....	17
E. Kedudukan dan Fungsi Pemerintah Daerah	20
F. Pemerintahan yang baik (<i>Good Goverment</i>)	23
G. Pelayanan Publik dalam Ketatanegaraan Islam	25
BAB III METODE PENELITIAN	32-38
A. Jenis dan Lokasi Penelitian	32
B. Pendekatan Penelitian	33

C. Sumber Data.....	34
D. Metode Pengumpulan Data	35
E. Instrumen Penelitian	36
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	37
BAB IV PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARATUR NEGARA PADA	
KANTOR PEMERINTAH KEC. BINUANG	39-58
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Konsep Pemberdayaan Pelayanan Publik pada Apratur Pemerintah Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar	44
C. Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat Pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar dalam mewujudkan pemberdayaan Pelayanan Aparatur pemerintah	49
D. Pandangan Hukum Islam Terhadap Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Pemerintah	54
BAB V PENUTUP	59-61
A. Kesimpulan.....	59
B. Implikasi Penelitian	58
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	b	be
ت	Ta	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (denga ntitik di bawah)
خ	Kha	kh	kadan ha
د	Dal	d	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	A postrof terbalik
غ	Gain	g	Ge
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Qi
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wau	w	We

هـ	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	,	Apostof
ي	Ya	y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	A
اِ	<i>Kasrah</i>	i	I
اُ	<i>ḍammah</i>	u	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَي	<i>fathahdanyā'</i>	Ai	a dani
اَوْ	<i>fathahdanwau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hauila*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أ... إ...	<i>fathah</i> dan <i>ali fatau</i> <i>yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
ى	<i>Kasrah</i> dan <i>yā'</i>	I	I dan garis di atas
و	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qila*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā'Marbūṭah*

Transliterasi untuk *tā'marbūṭah* ada dua, yaitu: *tā' marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, yang transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā'marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalaupun kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* di ikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu transliterasinya dengan (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al- at fāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fādilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab di lambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ّ), dalam transliterasinya ini di lambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Jika huruf ى ber-*tasydid* diakhir sebuah kata dan di dahului oleh huruf *kasrah* (ى), maka ia di transliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi (i).

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نُعِمَّ : *nu''ima*

عَدُوُّ : *'aduwwun*

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan di dahului oleh huruf *kasrah*, maka ia di transliterasikan seperti huruf *maddah* menjadi i.

Contoh:

عَلِيَّ : 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيَّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby).

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab di lambangkan dengan huruf ال(*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang di transliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia di ikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang di tulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan di hubungkan dengan garis mendatar (-).

الشَّمْسُ	: <i>al-syams</i> (<i>bukanasy-syam</i>)
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (<i>bukanaz-zalزالah</i>)
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsalah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilād</i>

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrop (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak di lambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

تَأْمُرُونَ	: <i>ta'murūn</i>
النَّوْغُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'</i>
أَمْرٌ	: <i>umirtu</i>

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang di transliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia,

atau sudah sering di tulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi di tulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus di transliterasi secara utuh.

Contoh:

Fi Zilāl al-Qur'ān

Al-Sunnahqabl al-tadwin

Adapun *tā' marbutah* di akhir kata yang di sandarkan kepada *lafz al-jalālah*, di transliterasikan dengan huruf [t]. contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillāh*

9. *Lafzal-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang di dahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāfilaih* (frase nominal), di transliterasi tanpa huruf hamzah.

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang di sandarkan kepada *lafz al-Jalālah* di transliterasi dengan huruf [t].

دَيْنُ اللَّهِ : *djnullāh*

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillāh*

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*), dalam transliterasinya huruf- huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf

kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital misalnya, di gunakan untuk menuliskan huruf awal nama dari (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri di dahului oleh kata sandang (al-), maka yang di tulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang di dahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia di tulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK,DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wamā Muhammadunillārasul

Inna awwalabaitinwudi'alinnāsilallazi bi Bakkatamubārakatan

Syahru Ramadān al-laziunzilafiih al-Qur'ān

Nasir al-Din al-Tusi

Abu Nasr al-Farabi

Al-Gazāli

Al-Munqiz min al-Dalāl

ABSTRAK

Nama : Mastura
Nim : 10200114247
Jurusan : Hukum Pidana dan Ketatanegaraan
Judul : Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara Pada kantor pemerintahan Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar (telaah Atas Ketatanegaraan Islam).

Adapun yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yakni bagaimana Konsep Pemberdayaan Pelayanan Publik Pada Aparatur Pemerintah, Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pemberdayaan pelayanan pada kantor Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar, dan bagaimana Pandangan hukum Islam terhadap pemberdayaan pelayanan aparatur Negara pada kantor pemerintahan Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar.

Adapun jenis penelitian di gunakan adalah penelitian lapangan (*Field Reseacrh*) yang dilakukan pada kantor Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar dengan melakukan observasi pada lokasi penelitian dan wawancara langsung dengan orang-orang yang berkompeten dibidangnya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa konsep pemberdayaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah sudah berjalan dengan baik namun masih ada kekurangan dalam mewujudkan layanan yang baik pada kantor pemerintahan Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar, diantaranya menjalankan konsep pemberdayaan dalam hal peningkatan kinerja aparat pemerintah sesuai dengan tugas dan fungsinya serta menjalankan peraturan yang berlaku sebagai mana mestinya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Adapun faktor-faktor yang mendukung yaitu dengan menerapkan sistem ramah lingkungan, dan banyaknya wadah, sarana prasaran yang dapat mengakomodir tumbuh kembang layanan yang baik, adapun yang menghambat apratpemerintah setempa untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal yaitu masih minimnya pengetahuan disektor masyarakat terkait standar pelayanan yang semestinya sertata kedisiplinan etos kerja yang masih kurang untuk memberikan pelayanan yang lebih maksima, sementara dalam pandangan hukum islam dalam memberikan pelayana harus berdasarkan dengan sifan *siddq, Baliq, Amanah dan Fatonah*.

Implikasi dari penelitian ini mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam mewujudkan pemberdayaan pelayanan sesuai dengan konsep pada umumnya yang berlaku. Hendaknya bagi aparat pemerintah pada Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar menyelenggarakan kegiatan manajemen pelayanan yang lebih

maksimal aparat pemerintah membutuhkan kualitas pengadaan sarana prasarana suatu pelayanan sangat di tentukan oleh pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good goverment*).



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era reformasi Negara Indonesia membawa begitu banyak perubahan pada sistem pemerintahan saat ini. Masyarakat yang semakin kritis terhadap proses pemerintahan yang berlangsung menjadi suatu tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk memberikan hal yang terbaik bagi kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat yang tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Berkaitan dengan hal tersebut, Wahyudi Komorotomo memberikan penilaian bahwa dari banyak contoh yang di lapangan seringkali aparatur pemerintah yang melayani kepentingan publik masih belum menyadari fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketentuan bahwa pemerintah daerah mempunyai kewajiban melayani masyarakat menjadi terbalik sehingga bukan lagi pemerintah yang melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani pemerintah.¹

Norma kesopanan harus di miliki oleh aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Tetapi pada kenyataannya para aparatur pemerintah dalam pelayanan publik kurang santun kepada masyarakat.² Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena dalam prakteknya pelayanan publik yang terjadi saat ini masih cenderung : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal tersebut terjadi karena masyarakat masih diposisikan

¹Askari Razak, *Hukum Pelayanan Publik*, (Makassar, Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2013) h. 1

²Diah Putri Mardiyasari dan Supriyadi, *Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Bangunharjo Sewon Bantul*, (Vol. 4, no. 02, 2017) , (<http://journal.uad.ac.id/index.php/Citizenship/article/download/6275/3323>), Diakses pada tanggal 4 Juni 2017.

sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani. Pelayanan publik yang terjadi tidak hanya membatasi ruang gerak dan prakarsa pemerintah daerah dalam rangka mengoptimalkan penyelenggaraan otonomi daerah. Pelaksanaan otonomi daerah tidak menyimpang dari amanat undang-undang pemerintah daerah; mendukung sepenuhnya pelaksanaan otonomi yang telah di gulirkan oleh pemerintah.³

Pelayanan ideal yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam menjalankan amanat yang di berikan selaku abdi negara adalah suatu kebutuhan masyarakat saat ini, karena merupakan salah satu tugas dan kewajiban aparat negara dalam melayani warganya, sebagaimana di kemukakan dalam Q.S Al-baqarah/2 :58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

Terjemahannya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.⁴

Ayat di atas merupakan prinsip atau podasi dari sebuah sistem pemerintahan, dimana pemerintah di berikan amanat untk menjalankan kewenangannya secara adil dan sebijak mungkin agar masyarakat dapat menikmati segala pelayanan dan fasilitas yang semestinya di dapatkan, oleh karena itu masyarakat juga memiliki kewajiabannya untuk menyusun dan menyediakan standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, sarana, prasarana atau fasilitas pelayanan publik, penyalanan khusus, pengelolaan pengaduan dan sistem terpadu, sebagaimana telah diatur dalam bab V Undang-

³Haw Widjaja, Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia, (Jakarta, Gading Permai, Rajawali Pers, 2005) h. 15

⁴Kementrian Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2016), h. 11.

Undang Pelayanan Publik khususnya pasal 5. Dengan terpenuhinya seluruh kewaiban oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang di maksud adalah segala bentuk pelayanan bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.⁵ Publik ialah mengenia orang atau masyarakat, dimiliki masyarakat, serta berhubungan dengan, atau mempengaruhi suatu bangsa, negara atau komunitas.⁶

Pelayanan publik yang ideal adalah suatu kebutuhan masyarakat saat ini. karena merupakan salah satu fungsi dan kewajiban aparatur negara dalam melayani warga negaranya. Prinsip ini di jadikan pondasi dari sebuah sistem pemerintahan, dimana pemerintah yang diberikan amanat untuk menjalankan berbagai kewenangannya secara adil dan sebijak mungkin agar masyarakat dapat menikmati segala pelayanan dan fasilitas yang semestinya di dapatkan.

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena di Indonesia pada umumnya, dan di daerah pada khususnya yang cenderung masih buruk padahal konsekuensi yang ditimbulkannya sangatlah luas yakni meliputi ranah ekonomi, politik, sosial budaya dan hukum. Dalam pelayanan publik yang belum optimal menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap penegekan hukum, masyarakat cenderung menyelesaikan masalah yang dihadapinya dengan caranya sendiri tanpa menghiraukan ketentuan perundang-undangan yang ada. Masyarakat sebagai sumber imformasi. Lembaga selalu mencari isu-isu dalam masyarakat guna mengembangkan lembganya.⁷

⁵Bambang Istiyantianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2001) h.106

⁶<http://wikipedia.org/wiki/publik>. (Diakses pada 10 September 2013).

⁷Chusnul Chotimah, *Management Publick Relation Integratif*, (Tulungagung, STAIN Tulungagung Press), h. 62

Belum optimalnya praktek penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga masyarakat, yang berarti bahwa pada saat yang sama jika terjadi perubahan yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga masyarakat. Pergeseran tersebut tentu sangat merupakan faktor kondusif bagi reformasi administrasi Publik.⁸ reforhasilan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat, membangun pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya sebuah khayalan, akan tetapi dapat menjadi sebuah kenyataan. Dalam sistem pemerintahan baik di pusat maupun di daerah akan sangat dipengaruhi oleh keberhasilan dalam mewujudkan peningkatan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan masyarakat.⁹

Dalam posisi aparatur negara sebagai alat untuk melaksanakan pembangunan, diperlukan adanya pegawai yang benar-benar mampu, berdaya guna, berkualitas tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Memberi pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah bukan hanya penguasa yang dapat memegang kekuasaan dimana masyarakat yang miskin semakin dimiskinkan, begitupun dengan sebaliknya masyarakat yang kaya semakin kaya, dimana kinerja pelayanan publik akan menjadi tolak ukur bagi kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah beserta aparturnya merupakan salah satu tuntutan dari reformasi birokrasi. Persepsi masyarakat yang selama ini cenderung dijadikan objek pelayanan, dalam

⁸Pius Suratman Kartasasmita, *Bringing The Publik Back In*, (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2006), h. 32-33

⁹Askari Razak, *Hukum Pelayanan Publik*, (Makassar, Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2013), h. 4

arti masyarakat yang melayani harus dihilangkan. Setiap aparat pemerintah layaknya bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat yang akan dilayani.

Pemberdayaan aparatur merupakan salah satu strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pelayanan, dan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan yang dipandang mampu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas disegala bidang. Suatu organisasi akan dapat menjalankan tugas fungsinya dengan efektif dan efisien apabila didukung oleh aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya. Masih ada pegawai yang tidak bersikap ramah dengan masyarakat. Informasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang. Masih ada pegawai yang tidak bersikap ramah dengan masyarakat. Informasi yang diberikan kepada masyarakat masih kurang.¹⁰ Hal ini diharapkan menjadi kunci keberhasilan dalam penyediaan pelayanan. Berbagai bentuk pelayanan, baik berupa barang, jasa, dan administratif sangat ditentukan oleh bagaimana pegawai dalam organisasi tersebut melakukan pekerjaannya.

Menjadi tantangan setiap organisasi pemerintah baik pusat dan di daerah bagaimana mengelola pegawai dengan sebaik-baiknya. Strategi yang biasa dilakukan dalam pengelolaan pegawai untuk mewujudkan pelayanan yang optimal adalah pemberdayaan pegawai.

Memang seharusnya dalam etika manajemen pemerintahan; birokrasi, aparat, perangkat daerah harus tunduk kepada pimpinan dan berpredikat sebagai pelaksana yang patuh.¹¹ Fungsi Birokrasi atau Birokrat sebatas memberikan pelayanan kepada Masyarakat termasuk pelayanan penyampaian informasi

¹⁰Rahmad, *Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, (Vol. 1, no. 1, Oktober 2015), (<http://jurnal.ar-aniry.ac.id/index.php/JAI/article/download/612/510>) Diakses pada tanggal 3 Mei 2017.

¹¹Warsito Utomo, *Administrasi Publik Baru Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h.109

kepada pihak-pihak terkait. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara pada Kantor Pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar (Telaah Atas ketatanegaraan Islam).**

B. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Pemberdayaan pelayanan Aparatur Negara pada Kantor Pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar (Telaah Atas Ketatanegaraan Islam).

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan batasan pengertian tentang variabel yang diteliti yang di dalamnya sudah mencerminkan indikator-indikator yang akan digunakan untuk mengukur variabel yang bersangkutan.¹² Adapun definisi operasional yang di gunakan dalam penelitian ini ialah:

Fokus Penelitian	Defenisi Operasional
Pemberdayaan Aparatur	Salah satu strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pelayanan, dan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan yang dipandang mampu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas disegala bidang.
Pelayanan Publik	Berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan

¹²<http://amalbastian.blogspot.co.id/2009/12/konseptualisasi-dan-operasionalisasi.html>. (Diakses pada 17 September 2017).

	<p>masyarakat akan barang dan jasa.</p> <p>Dalam bahasa asing dikenal dengan “public service” dan “public utilities”.</p>
--	---

Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada penjelasan di bawah ini sebagai berikut:

- a. Pemberdayaan Aparatur adalah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas agar mereka memiliki kemampuan untuk melakukan pilihan dan salah satu strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja pelayanan, dan memberikan penghargaan kepada unit-unit pelayanan yang dipandang mampu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas disegala bidang.
- b. Pelayanan publik adalah Berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dapat di dapat di kemukakan pokok masalah bagaimana Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara pada Kantor Pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar (Telaah atas Ketatanegaraan Islam) berdasarkan pokok masalah, dirumuskan sub masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana konsep pemberdayaan pelayanan publik pada Pemerintahan di Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar?
2. Faktor Apa yang mendorong dan menghambat Pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar dalam mewujudkan pemberdayaan pelayanan Aparatur pemerintah?
3. Bagaiman pandangan Hukum Islam terhadap pemberdayaan pelayanan Aparatur pemerintah?

D. Kajian Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini, ada beberapa literatur yang dijadikan acuan dasar, antara lain:

1. Askari Razak, dalam bukunya “Hukum Pelayanan Publik” membahas mengenai pengertian pelayanan publik, menguraikan bagaimana mengatasi permasalahan pelayanan publik oleh aparat negara dan mengkaji secara kritis penyelenggaraan publik yang dilakukan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik. Tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga semakin besar, dengan adanya UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adapun yang membedakan dengan tulisan ini pola peningkatan pemberdayaan aparat pemerintah sesuai tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan daerah yang telah ditetapkan.
2. Warsito Utomo, dalam bukunya “Administrasi Publik Baru Indonesia” membahas tentang Fungsi Birokrasi atau Birokrat sebatas memberikan pelayanan kepada Masyarakat termasuk pelayanan penyampaian informasi kepada pihak-pihak terkait. Hal yang jadi pembeda dengan penelitian ini terkait pola prosedur pelayanan aparat pemerintah dalam memberdayakan rancangan kerja birokrat.
3. Bambang Istianto, dalam bukunya “Manajemen Pemerintahan dalam perspektif Pelayanan Publik” membahas pengertian dan karakteristik pelayanan publik. Hal menjadi pembeda ialah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan penduduk atas barang dan jasa administratif yang di sediakan dalam memberikan layanan.
4. Pius Suratman Karta Sasmita, dalam bukunya “Bringing The Pulik Back” membahas mengenai pentingnya revitalisasi kensep publik sebagai bagian

dari upaya nasional agar kita bisa keluar dari rumitnya berbagai permasalahan pembangunan nasional.

5. Chusnul Chotimah, dalam bukunya “Management Publick Relation Integratif ” membahas mengenai Lembaga selalu mencari isu-isu dalam masyarakat guna mengembangkan lembganya dalam pemberian pelayanan Publik pada masyarakat, sedangkan dalam tulisan ini yang menjadi pembeda konsep pemberdayaan pelayanan aparat negara dalam memberikan dorongan, membangkitkan kesadaran akan hak dan kewajiban meberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang pelayanan.
6. Leo Agustino, dalam bukunya “Ddasar-dasar kebijakan publik” membahas mengenai bidang kajian yang kini tengah di tekuni, adalah filsafat dan teori-teori politik pembangunan otnomi daerah atau disentralisasi. Serta kebijakan publik. Pembeda dalam Membahas tentang pelayanan dalam pandangan hukum islam terhadap pemberdayaan pelayanan oleh aparat negara dalam pemenuhan kebutuhan pulik dan masalah-masalah publik.

Dalam penelitian ini akan membahas lebih spesifik pada pola pemberdayaan pelayanan aparatur pemerintah, cara melakukan pola manajemen dan pembaharuan dalam meningkatkan kinerjanya dengan memberdayakan bawahan agar produktifitas kerja sebagai pengayom dalam praktiknya di lapangan yang tidak di bahas ataau di dapatkan pada buku tersebut.

E. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui Bagaimana konsep pemberdayaan pelayanan publik pada Pemerintahan di Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar
- b. Untuk mengetahui pemberdayaan pelayanan publik pada aparaturnya pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar sudah berjalan sesuai dengan konsep pelayanan pemerintahan yang baik
- c. Untuk mengetahui faktor Apa yang mendorong dan menghambat Pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar dalam mewujudkan pemberdayaan pelayanan Aparatur pemerintah.

2. Kegunaan

- a. Secara Teoritis
 - 1) Sebagai salah satu panduan dan memaksimalkan proses pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - 2) Sebagai kontribusi akademis dalam mengembangkan konsep dan teori pelayanan publik
 - 3) Sebagai masukan untuk menambah ilmu pengetahuan pada para pembaca atau masyarakat pada umumnya dan penulis pada penulisnya.
- b. Secara Praktis
 - 1) Memberikan dorongan moral dan membangkitkan kesadaran akan hak dan kewajiban memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang pelayanan yang seharusnya diperoleh serta mengajak dalam berpikir kritis terhadap ketimpangan di lingkungan sekitar
 - 2) Memberikan jawaban terhadap pokok permasalahan yang diteliti

- 3) Memberikan informasi kepada pemerintah untuk dapat bersikap aktif dalam menghadapi proses pelaksanaan pemberdayaan aparat negara di kantor pemerintah Kabupaten Polewali Mandar. Serta menjadi bahan pertimbangan rekomendasi kepada pemerintah dalam mengevaluasi kebijakan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.



BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Pengertian Pemberdayaan dan Pelayanan Publik

1. Pengertian Pemberdayaan

Pemberdayaan berasal dari bahasa inggris dari kata “*Empowerment*” berasal dari kata “*power*” (kekuasaan atau keberdayaan).¹ Pemberdayaan bersentuhan dengan konsep kekuasaan yang sering dikaitkan dengan kemampuan individu untuk membuat orang lain melakukan apa yang diinginkannya, terlepas dari minat dan keinginan mereka. Sehingga kata pemberdayaan dapat diartikan sebagai upaya memajukan dan mengembangkan sesuatu. Pemberdayaan aparatur pemerintah daerah merupakan bagian dari pembangunan aparatur pemerintah yang meliputi lembaga, tata kerja yang diarahkan pada penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat efektif, efisien, serta tanggap terhadap kondisi wilayah dan perubahan-perubahan yang terjadi pada daerah tersebut. Demikian pula aparatur pemerintah daerah harus mampu memahami aspirasi yang berkembang di dalam masyarakat dan mampu melakukan pembangunan di berbagai bidang. Konsep pemberdayaan pada dasarnya adalah upaya menjadikan suasana kemanusiaan yang adil dan beradab menjadi semakin efektif dan struktural, baik dalam kehidupan keluarga, masyarakat, negara, regional, internasional, maupun dalam bidang politik, ekonomi dan lain-lain.²

Menurut Oemar dalam Amanor, pemberdayaan dapat di terapkan pada tingkat individu maupun kelompok dan juga dapat dikaitkan dengan ekonomi, sosial dan politik, sedangkan menurut Para ahli mengartikan, pemberdayaan

¹Levin Swift, *Empowerment An Emerging Healt Technology*, (Jurnal Of Primary Prevention, New York: 1987), h. 72

²Sedarmayanti, *Manajmen Sumber Daya Manusia*, Cet: II (Bandung: PT Refika Aditama, 2016), h. 37

menunjukkan pada kemampuan orang, khususnya kelompok rentan lemah, untuk memiliki akses terhadap sumber-sumber produktif yang memungkinkan mereka dapat meningkatkan pendapatannya dan memperoleh barang-barang dan jasa-jasa yang mereka perlukan.³

Pemberdayaan juga dapat mengartikan sebagai upaya untuk memberikan kesempatan dan kemampuan kepada kelompok masyarakat untuk mampu dan berani menyuarakan pendapat, ide, atau gagasan-gagasannya serta keberanian untuk memilih sesuatu (konsep, metode, produk, tindakan dan lain-lain).⁴

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari kata Publik yang berarti mengenai orang atau masyarakat yang berhubungan atau mempengaruhi suatu bangsa, negara atau komunitas.⁵ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang disiapkan orang lain.⁶ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan prundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷

Adapun pengertian pelayanan menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

- a. Dennis walker dalam bukunya yang berjudul mendahulukan pelanggan sebagaimana telah di terjemahkan oleh Anton Adiwiyoto mengemukakan bahwa: “pelayanan adalah suatu yang sangat subyektif dan sulit

³Indranjdit Wisnu OV, *Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan*, (Malang Jatim: Citra Intras Selaras, 2014). h. 12

⁴Harry Hikmat, *Strategi Pemberdayaan Masyarakat*, (Jakarta: Pusat Pelajar, 2012), h. 38

⁵ <http://id.wikipedia.org/wiki/publik>. (Diakses 31 Oktober 2017)

⁶Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedi Pustaka, 2011), h. 92

⁷Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

didefenisikan karena pelayanan sebagai subyek yang melakukan suatu transaksi dapat bereaksi secara berbeda terhadap apa kelihatannya seperti pelayanan yang sama.

- b. Adrian Payne mengemukakan definisi jasa (layanan) adalah merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidak wujudan (*intangibility*) yang berhubungan dengannya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.⁸

Berdasarkan UU Kemenpan pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah, bumh dan bumd dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁹ Pelayanan publik juga merupakan pelayanan umum dapat di defenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik.¹⁰

⁸Didik Sukriono, *Hukum Pelayanan publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2014), h. 22

⁹Republik Indonesia, Kemenpan Nomor 81 Tahun 2003 h. 6

¹⁰Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

B. Jenis Dan Strategi Pemberdayaan

1. Pemberdayaan pendidikan.

Pendidikan merupakan kunci pemberdayaan masyarakat. Pendidikan dapat meningkatkan pendapatan, kesehatan, produktivitas. Akan tetapi masyarakat berpendidikan rendah yang disebabkan oleh faktor ekonomi, karena pendidikan itu sendiri membutuhkan biaya yang cukup banyak.

2. Pemberdayaan ekonomi

Akses dan penghasilan atas pendapatan bagi setiap orang merupakan hal yang penting karena menyangkut otonominya (kemandirian). Sehingga dengan faktor ekonomi tersebut memungkinkan manusia untuk mengontrol dan mengendalikan kehidupannya sesuai dengan yang mereka inginkan.

3. Pemberdayaan sosial budaya

Dalam kehidupan masyarakat hendaknya tidak ada perbedaan-perbedaan peran dan tanggung jawab dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap manusia hendaknya memiliki peran dan tanggung jawab yang sama sehingga dapat berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat secara bersama-sama.¹¹

Beberapa hal yang harus dilakukan oleh organisasi pemerintah pusat dan daerah dalam menerapkan pemberdayaan pegawai, yaitu sebagai berikut:

- a. Para pemimpin atau manajer membagi tanggung jawabnya kepada bawahannya.
- b. Melatih penyediaan dan bawahannya bagaimana pendelegasian dan menerima tanggung jawab.

¹¹Hafizuddin, *Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Daerah Pada Dinas Kehutanan Kabupaten Kampar*, (Skripsi sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2013). h. 18

- c. Melakukan komunikasi dan umpan balik dari pimpinan kepada bawahannya.

Memberikan penghargaan dan pengakuan sebagai hasil dari evaluasi kepada pegawai jasa dan kontribusinya kepada organisasi. Menurut Tjiptono di dalam Manajemen Perubahan 2005 ,beberapa strategi dalam pemberdayaan pegawai, adalah *Brainstorming* yaitu upaya pemberdayaan yang dilakukan dengan mendorong para pegawai untuk berani mengungkapkan ide dan pemikiran dalam pemecahan masalah. Dalam hal ini pimpinan hanya bertindak sebagai *katalisator* untuk mendukung kelancaran jalannya diskusi. Namun demikian harus memahami permasalahan dan punya jurus tertentu untuk mengatasinya.

C. Kebijakan Publik

Literatur ilmu politik tradisional dipenuhi oleh definisi mengenai kebijakan publik yang berguna untuk menyediakan sarana komunikasi kepada para perumus dan analisis kebijakan publik di kemudian hari manakala mereka melakukan diskusi dalam ruang politis. Selain itu, diperlukan juga dalam rangka menentukan definisi operasional ketika para *scholar* melakukan penelitian lapangan yang membutuhkan definisi secara tepat.

Menurut James Anderson kebijakan publik adalah serangkaian kegiatan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu yang diikuti dan di laksanakan oleh seorang aktor atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan suatu permasalahan atau suatu hal yang diperhatikan. Konsep kebijakan tersebut menitikberatkan pada apa yang sesungguhnya dikerjakan terhadap yang diusulkan atau dimaksud dengan membedakan dari suatu keputusan yang merupakan pilihan diantara beberapa alternatif yang ada.¹²

¹²Leo Agustion, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Cet. 3, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2012). h. 6-8

Kebijakan publik berhubungan dengan bidang publik yang berbeda rumusannya dengan bidang privat, karena tuntutan publik dan privat yang saling bertentangan. Pakar ekonomi politik beranggapan ketegangan konflik antara kepentingan publik dan privat dapat diatasi dengan kekuatan pasar, sebagai cara memaksimalkan kepentingan individual dan sekaligus mempromosikan kepentingan publik.

Kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan berupa pilihan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu dalam rangka mencapai tujuan negara, kepentingan publik dengan memperhatikan input yang tersedia, berdasarkan usulan dari seseorang atau sekelompok orang di dalam pemerintahan atau diluar. Kebijakan publik berada pada suatu organisasi yang kompleks dan syarat nilai dari lingkungannya, terdapat 5 (lima) sumber sistem nilai yang mempengaruhi intensitas dan dominasi dalam kebijakan publik yaitu:

- 1) Nilai-nilai individu
- 2) Nilai-nilai profesional
- 3) Nilai-nilai organisasi
- 4) Nilai-nilai legal
- 5) Nilai-nilai kepentingan publik.¹³

D. Asas Pelayanan Publik

1. Transparansi

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan pelaksan Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan atau pengendaliannya serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Transparansi

¹³Faleh Suadi dan Bintoro Wardianto, *Revitalisasi Administrasi Negara Revormasi Birokrasi Dan E-Gevernance*, Cet. 1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h.137-138

(keterbukaan) pemerintah adalah hal yang substansial, serta dengan transparansi tersebut masyarakat dapat mendapatkan lebih banyak pengertian tentang rencana-rencana yang dijalankan.¹⁴ Oleh karena itu pemerintah lebih membuka peluang bagi masyarakat untuk meminta perlindungan hukum kepada pemerintah baik sebelum dan sesudah suatu keputusan diambil. Dalam hal transparansi pemerintahan terdapat beberapa aspek yang harus tampak yaitu asas keterbukaan mewajibkan pemerintah untuk secara aktif memberikan informasi kepada masyarakat tentang suatu permohonan atau suatu rencana tindak pemerintahan dan mewajibkan untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat atas hal yang diminta.

2. Keadilan

Kata keadilan berasal dari bahasa arab yaitu al-adalah dalam bahasa Indonesia keadilan bermakna keadilan yang merupakan kata sifat yaitu perbuatan, perlakuan, dan sebagainya yang adil. Sedangkan dalam bahasa Inggris menurut etimologinya kata keadilan padanannya adalah Justice menurut istilah Justice berarti the ideal in law by which judges were expected to be guide yang apabila diterjemahkan secara sederhana bermakna adalah suatu yang diidamkan (cita-citakan) didalam hukum yang keputusannya diharapkan dalam dijadikan pedoman.

Berdasarkan definisi keadilan sebagaimana terungkap diatas dipahami bahwa konteks keadilan merupakan sesuatu yang maha luas, meliputi hukum, sosial, agama dan lain sebagainya. Namun demikian terlepas dari itu sesuatu hal yang pasti adalah bahwa prinsip keadilan merupakan tujuan hukum bagi setiap negara hukum yang menghendaki agar setiap tindakan institusi atau pejabat

¹⁴P.M. Hadjon, Pengantar Hukum Adminstarasi Indonesia, Yogyakarta: Gajahmada University Press, Cet I 1946, h. 282 dikutip dalam buku Askari Razak, Hukum pelayanan Publik, Makassar: Arus Timur, 2013, h. 37

pemerintah negara (daerah) senantiasa memperhatikan aspek keadilan dan kewajaran.

Prinsip keadilan di Negara Republik Indonesia bukan hanya dibidang kekuasaan yudikatif, tetapi dalam bidang eksekutif dan legislatif, berdasarkan sila kedua dari Pancasila wajib mencerminkan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat Indonesia, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan bagi penyelenggara negara atau suatu pemerintah daerah sebagai pemegang kekuasaan yaitu sebagai berikut:

- a. Kewajiban menerapkan kekuasaan negara dengan adil, jujur dan bijaksana.
- b. Kewajiban negara kekuasaan kehakiman dengan seadil-adilnya
- c. Kewajiban penyelenggara negara untuk mewujudkan suatu tujuan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera.¹⁵

3. *Good Governance*

Good governance adalah tata kelola pemerintahan yang baik dan diselenggarakan secara bertanggung jawab (*accountable*). Pada pelaksanaannya fungsi governing secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi-institusi lain, LSM, swasta maupun warga negara, bahkan institusi non pemerintah juga dapat memegang peran dominan dalam *governance* atau bahkan lebih dari itu pemerintah tidak mengambil peran apapun (*governance without government*).

Secara substansial *governance* terdapat 3 (tiga) komponen utama yaitu sebagai berikut:

- a. *Political governance*, yaitu sebagai proses keputusan untuk formulasi kebijakan

¹⁵ Askari Razak, *Hukum Pelayanan Publik*, h. 41

- b. *Economic governance*, yaitu sebagai proses yang didalamnya melingkupi pembuatan keputusan (*decision making process*), yang memfasilitasi terwujudnya *equity, proverty and quality of life*.
- c. *Administrative governance*, yaitu sebagai sistem implementasi proses kebijakan.

Selain itu *good governance* juga bersubstansikan adanya tata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas (*stake holder*). Masyarakat turut berperang serta secara aktif dalam proses pengambilan keputusan pemerintahan dan pembangunan melalui instrumen kelembagaan yang formal ataupun informal.¹⁶

E. Kedudukan dan Fungsi Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah dalam bahasa inggris berarti *Local government* menunjukkan adanya kekuasaan *autobirity* dari unit pemerintahan yang berdiri sendiri (*dependence*) yang didirikan atas persetujuan parlemen untuk memberikan pelayanan dan yang mewakili kepentingan umum (*general interest*) dari suatu wilayah yang tertentu di bawah kepemimpinan pemimpin daerah yang dipilih oleh rakyat. Jaringan hubungan antara instansi pemerintah dan organisasi swasta (*public and private agencies*) mempunyai kekuasaan yang luas untuk mendorong lahirnya keinginan dan kebutuhan masyarakat.¹⁷

Mengamati perkembangan pemerintahan daerah setelah reformasi ini kedudukan pemerintahan daerah terhadap kepemimpinan pejabat politik yang memimpinnnya menjadi sanagat mengkhawatirkan. Kepemimpinan birokrasi pemerintahan daerah harus dijabat kepala daerah yang pencalonannya melaui partai politik. Dengan demikian birokrasi pemerintah daerah dipimpin oleh pejabat politik dari pejabat tertentu yang memperoeh madat dari rakyat. Keadaan

¹⁶ Askari Razak, *Hukum Pelayanan Publik*, h. 51

¹⁷ Mitah Thoha, *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*, (Cet. 1; Jakarta, Kencana, 2008), h. 71

seperti ini menjadikan bahwa aspirasi politik dari partai politik kepala daerah terbawa kedalam kepemimpinannya di pemerintah daerah.

Dalam menjalankan tugas pemerintah berpegang pada asas pemerintah daerah, yaitu sebagai berikut:

- 1) Asas otonomi, hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 2) Tugas pembantuan, penugasan dari pemerintah kepada daerah dari pemerintah Provinsi ke Kab/Kota serta pemerintah Kab/Kota ke Desa untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu.
- 3) Asas keahlian (asas fungsional) adalah suatu asas yang menghendaki tiap urutan kepentingan umum di serahkan kepada para ahli untuk di selenggarakan secara fungsional, dan hal ini terdapat pada susunan pemerintahan pusat, yaitu di Departemen-departemen.
- 4) Asas kedaerahan dengan berkembangnya tugas-tugas serta kepentingan-kepentingan yang harus di selenggarakan oleh pemerintah pusat yang harus di selenggarakan oleh pemerintah pusat, maka demi kebaikan serta kelancaran jalannya pemerintahan di samping asas di atas juga berpegang pada asas kedaerahan, dimana asas ini di tempuh dengan sistem dekosentrasi dan desentralisasi.

Tugas pemerintah daerah dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh Undang-Undang ini ditentukan menjadi urusan Pemerintah, yang menjadi kewenangan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang menyatakan:

“pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan”.

Sementara dalam ayat (3) disebutkan bahwa:

“Pemerintah menyelenggarakan sendiri atau dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintahan kepada perangkat Pemerintah atau wakil Pemerintah di daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintahan daerah dan atau pemerintahan desa”¹⁸

Tugas-tugas pemerintahan dalam arti yang luas tersirat dalam pembukaan UUD 1945 menyatakan,

“Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum.”

Asas-asas dalam menjalankan tugas pemerintah menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974, yaitu sebagai konsekuensi dari pasal 15 UUD 1945 yang kemudian di perjelas dalam GBHN, pemerintah diwajibkan melaksanakan tugasnya sesuai dengan asas desentralisasi dan asas dekonsentrasi, Undang-undang juga memberikan dasar bagi penyelenggaraan berbagai urusan pemerintahan di daerah menurut asas tugas pembantuan.¹⁹

Fungsi pemerintah daerah dapat diartikan sebagai perangkat daerah menjalankan, mengatur dan menyelenggarakan jalannya pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 fungsi pemerintah daerah yaitu sebagai berikut:

- 1) Pemerintah daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantu.
- 2) Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah

¹⁸ Undang-undang No. 32 Pasal 10 Tahun 2004 Tentang Pemerintah daerah

¹⁹ Sunindhia, *Praktik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, h. 13

- 3) Pemerintah daerah dalam menyelenggarakan urusannya pemerintah memiliki hubungan pemerintahan pusat dan dengan pemerintah daerah dimana hubungan tersebut meliputi wewenang, keuangan pelayanan umum pemamfaatan sumber daya lainnya.²⁰

F. Konsep Pemerintah yang baik (*good government*)

Pengertian *good gverment* dapat di artikan sebagai cara mengelolah urusan publik. *World bank* meberikan defenisi *good government* sebagai “*the way state power is used in managing ekonomik and social resources for depelopment of society*”. Sedangkan *united nation development program (UNDP)* mendefenisikan *good govermenance* sebagai “*the excercise of polititical, ekonomi, and administratif authorityto manage a nation’s affair at all levels*”. Dalam hal ini, *world bank* lebih menekankan pada aspek politik, ekonomi dan administratif dalam pengelolaan negara. *Political governnce* mengacu pada proses pembuatan keputusan dibidang ekonomi yang berimplikasi pada masalah pemerataan, penurunan kemiskinan, dan peningkatan kualitas hidup. *Admnitrative governance* mengacu pada implementasi kebijakan.²¹

Dalam rangka mencapai *good governance* maka yang dibutuhkan adalah pemberdayaan aparatur sehingga aparatur memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya. Walau bagaimanapun juga seorang aparatur yang merupakan bagian dari masyarakat harus bisa menjadi agen perubahan (*agent of change*) sekaligus pendukung utama dalam penyelenggaraan negara. Agar dapat menjalankan fungsi penyelenggaraan negara maka yang dibutuhkan adalah pemberdayaan pegawai. Pemberdayaan pegawai adalah usaha atau upaya yang

²⁰[www.dianchocho.blogspot.co.id/2013/04/pengertian-fungsi-dan-asas pemerintahan.html?m=1](http://www.dianchocho.blogspot.co.id/2013/04/pengertian-fungsi-dan-asas-pemerintahan.html?m=1) Di Akses pada (01 November 2017).

²¹Mardiasmo, *Otonomi Dan Managemen Keuangan Daerah*, (Yogyakarta, Andi Offset 2004) h. 23

dilakukan untuk meningkatkan kemampuan, memotivasi, dan membangkitkan kesadaran atas potensi yang dimiliki oleh setiap aparatur, serta usaha nyata untuk mengembangkannya, dengan harapan apabila hal ini dapat diwujudkan, maka pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya akan lebih optimal. Berkaitan dengan *good Governance*, UNDP Mengajukan 9 (sembilan) karakteristik sebagai berikut :

- 1) *Participapatio*
- 2) *Rule of law*
- 3) *Responsifeness*
- 4) *Concensus orientation*
- 5) *Equity*
- 6) *Effectiveness and efficiency*
- 7) *Accountability*
- 8) *Strategic vision*

Konsep *Good Governance* berlaku untuk semua jenjang pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah. Konsep tersebut secara implisit maupun eksplisit telah diadopsi di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pada konsiderans butir b maupun butir c ditekankan perlunya digunakan prinsip-prinsip demokrasi, peran serta pemerataan dan keadilan;
 - a. Prinsip otonomi yang di gunakan adalah luas, nyata dan bertanggung jawab
 - b. Pada pasal 37 ayat (2) dikemukakan pula perlunya bakal calon kepala daerah menyampaikan visi misi serta rencana kebijakannya apabila terpilih menjadi kepala daerah.²²

²²Syamsuddin Haris, *disentralisasi Dan Otonomi Daerah: Desentralisasi, Demokratisasi, dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah* , (Cet: ketiga, Jakarta, LIPI Press, 2007) h. 62

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang baik dari KKN. Pada pasal (3) dicatumkan tentang asas-asas umum pemerintahan yang baik, yakni meliputi:

- a. Asas Kepastian Hukum
- b. Asas tertib penyelenggaraan Negara
- c. Asas Kepentingan umum
- d. Asas Keterbukaan
- e. Asas Proporsional.

G. Pelayanan Publik dalam Ketatanegaraan Islam

Salah satu tugas utama dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik (*public services*) selalu terkait dengan pengertian “publik”, khususnya dalam kaitannya dengan kajian *public administration*. *Public Administration* tidak lagi secara tradisional diartikan semata-mata bersifat kelembagaan misalnya negara, akan tetapi dalam hubungan dengan seberapa besar pengaruh atau kaitan lembaga tersebut dengan kepentingan publik.

Dalam konsep pelayanan publik menggambarkan bahwa kegiatan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang demokratis, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat yang secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang professional harus memiliki ciri-ciri akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan. Kendati demikian, dalam prakteknya

pemberian pelayanan publik seringkali menuai kritikan dari masyarakat akibat adanya sikap dan perilaku aparat pemerintah yang kurang mencerminkan adanya keberpihakan kepada masyarakat yang dilayani.

Jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia (bukan saja untuk umat Islam) untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas.²³ Islam telah mengajarkan semua hal yang berkaitan dengan sendi-sendi kehidupan termasuk di dalamnya bagaimana memberikan pelayanan kepada orang lain.²⁴

Sebagaimana firman Allah Swt dalam Al-Qur'an Surah al-Baqarah/2 : 267.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّاۤ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوْا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ۝۲۶۷

Terjemahnya:

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.²⁵

Dari segi ketatanegaraan, pemerintah daerah ialah merupakan suatu aspek struktur suatu negara dan pemerintahan daerah itu sendiri lokal government serta hubungan dengan pemerintah pusatnya (Central Government) tergantung pada bentuk dan susunan negaranya yakni apakah negara itu berbentuk kesatuan atau negara serikat. Sedangkan negara-negara kesatuan itu, masih dapat dibedakan,

²³Hasniati, *Sikap Dan Perilaku Birokrat Garis Depan Dalam Pelayanan Publik Di Tinjau Dari Perspektif Syari'at Islam*, Vol.17 No.01 (2013). <http://>

²⁴<https://dokumen.tips/documents/tugas-agama-ii-pelayanan-publik-dalam-islam.html>. (Diakses 7 Desember 2017).

²⁵ Kementrian Agama RI, *Al- Qura'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Mikraj Khazanah Ilmu, 2016), h. 45

apakah ia negara kesatuan dengan sistem desentralisasi atau negara dengan kesatuan sentralisasi.²⁶

Sementara itu dalam pemerintahan daerah terdapat suatu sistem birokrasi pemerintahan selama ini yang sudah ada terlebih dahulu. Kedudukan birokrasi pemerintahan secara organisatoris berada di dalam kekuasaan kepala daerah agar hubungan keduanya berjalan sesuai dengan keinginan menciptakan tata pemerintahan yang baik.²⁷ Pendelegasian ditinjau dari visi implementasi praktis di daerah dapat di sederhanakan menjadi tiga kelompok besar yaitu sebagai berikut :

- 1) Pendelegasian kewenangan politik
- 2) Pendelegasian kewenangan urusan daerah
- 3) Pendelegasian kewenangan pengelolaan keuangan

Substansi kewenangan daerah mencakup seluruh kewenangan bidang pemerintahan, kecuali kewenangan dalam bidang pertahanan dan keamanan, peradilan moneter dan fiskal, serta agama dan kewenangan bidang lain. Bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh daerah kabupaten dan daerah kota meliputi pekerjaan umum, kesehatan pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertahanan koperasi dan tenaga kerja.²⁸

Penyelenggaraan pemerintah daerah menyangkut banyak aspek dan segi. Akan tetapi yang sering menjadi sorotan adalah persoalan hubungan antara pemerintah pusat dan daerah. Masalah kekuasaan ini senantiasa dijadikan obyek pembahasan yang tidak pernah berakhir selama masih terdapat pemerintahan pusat dan daerah. Mengenai pemerintahan daerah pada pasal 18 undang-undang

²⁶Sunindhia, *Praktik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, (Cet; 1, Jakarta, Bina aksara, 1987), h. 15

²⁷Mitah Thoha, *Birokrasi Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi*, h. 76

²⁸Haw Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia*, (Jakarta, Gading Permai, Rajawali Pers, 2005). H.25

dasar 1945 menetapkan bahwa “wilayah indonesia di bagi atas daerah besar dan kecil dengan bentuk dan susunan pemerintahannya di tetapkan dengan undang-undang dalam mengatur bentuk dan susunan pemerintah daerah ini harus di ingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara serta hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa”. Hubungan kekuasaan sebenarnya nencangkup hubungan-hubungan kewenangan, kekuasaan dan pengawasan. Hubungan kekuasaan dan penagawasan hubungan kewenangan terjadi sebagai akibat di bentuknya daerah-daerah otonomi dengan pembentukan daerah yang berhak dan berkewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya ini, maka denagn sendirinya perlu di tetapkan “apa” yang harus diatur oleh daerah tersebut.²⁹

Dari alinea keempat pembukaan UUD Tahun 1945 tersebut diatas, terlihat prinsip tujuan membentuk suatu pemerintahan dalam Negara Indonesia, bertugas untuk melaksanakan pelayanan publik yaitu diantaranya:

- 1) Melindungi segenap bangsa Indonesia
- 2) Seluruh tumpah darah Indonesia
- 3) Memajukan kesejahteraan umum.³⁰

Pemerintah adalah orang yang telah di beri amanah atau wewenag dan kepercayaan oleh rakyat melalui pemilihan yang jujur dan adil untuk melaksanakan dan dan menegakkan peraturan dan Undang-undang yang telah ada. Oleh karna itu pemerintah memiliki tanggung jawab besar di depan rakyat

²⁹Sunindhia, *Praktik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, (Cet; 1, Jakarta, Bina aksara, 1987), h. 16

³⁰Husin ilyas Dkk, *Fungsi Pemerintahan Dalam Rangka Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, vol. 14 No. 02 (2012). <http://online-journal.unja.ac.id/index.php/humaniora/article/view/835> (diakses 02 November 2017).

demikian pula di hadapan Allah swt. Dengan demikian pemerintah harus memiliki sikap dan perilaku yang dapat di percaya, jujur dan adil.³¹

Dengan kata lain pemerintah merupakan aparat pemerintah aparat yang menjalankan atau menyelenggarakan tugas dan fungsi kewenangan negara. Tugas adalah segala kegiatan yang di lakukan untuk mencapai tujuan. Tujuan sifatnya statis sedangkan tugas sifatnya dinamis sedangkan kewenangan adalah hak yang melekat pada seseorang untuk melaksanakan tugas, gabungan antara tugas dan kewenangan adalah fungsi. Oleh karna itu, tugas dan wewenang negara disebut fungsi negara, demikian juga tugas dan kewenangan pemerintah disebut sebagai fungsi pemerintah atau pemerintahan.³²

Pemimpin menjalankan peran sentral dalam menjalankan roda pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kepemimpinan merupakan amanah dan tanggungjawab yang tidak hanya dipertanggung jawabkan di hadapan Allah SWT. Pemimpin dalam Islam disebut juga *khalifah*, yakni *khalifah* Allah artinya, pengganti Allah atau wakil Allah di bumi. Mereka bertanggung jawab terhadap rakyat untuk menjalankan kerja-kerja yang Allah perintahkan, yaitu berkhidmat kepada rakyat, memimpin, mendidik, mengajar, mengelola, mengurus, menyelesaikan masalah rakyat, membangun kemajuan negara dan masyarakat. Allah menginginkan semua hamba-hambanya dipimpin dan diurus dengan baik agar semuanya mendapatkan peyalanan dan hak-hak yang sepatutnya mereka dapat dari Allah SWT. karena pemimpin adalah Allah dalam menjalankan keadilan di kalangan manusia.

³¹Darmawati, *Demokrasi Dalam Islam Suatu Tinjauan Fiqih Siyasah*, (Cet: 1, Makassar, Alauddin University Press, 2013). h. 58

³²Munir Subarman, *Hukum Islam Dan ketatanegaraan*, (cet: I, Badan Litbang diklat kementrian Agama RI, 2012). h 116.

Sebagaimana dengan Firman Allah dalam QS an-Nisā'/4: 59.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٥٩

Terjemahnya :

Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.³³

Menurut Sayyid Quthb, ketaatan kepada *ulil al-'amr* yang adil, yang benar-benar mewakili atau mengganti Allah mengurus bumi, adalah penting supaya hukum-hukum Allah yang hendak dijalankan dalam pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Dan kehidupan hamba-hambanya dapat diurus dengan baik, terhadap rakyat yang memiliki watak keras kepala dan melawan perintah. Pemerintah dibenarkan menghukum mereka untuk mengawal kebaikan dalam masyarakat dengan syarat kesalahan itu betul-betul kesalahan yang diiktiraf oleh syariat. Pemerintah tidak boleh membuat hukum dan undang-undang sendiri dengan tidak menghiraukan undang-undang dan hukum Allah.³⁴

Adapun kriteria pemimpin menurut Al-Quran dan Hadits yang harus dimiliki oleh seseorang sebagai syarat untuk menjadi pemimpin. di dalam empat sifat yang dimiliki oleh para nabi atau rasul sebagai pemimpin umatnya, yaitu sebagai berikut :

³³Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, h. 87.

³⁴Sayyid Quthb, *Tafsir Fi Zhilal Al-Qur'an, Di bawah Naungan Al- Qur'an*, terj. As'ad Yasin dkk (Jakarta: Gema Insani Press, 2008), Jilid 3 h. 144

- 1) *Shidiq* yaitu jujur, kebenaran dan kesungguhan dalam bersikap, berucap dan bertindak di dalam melaksanakan tugasnya. Lawannya adalah **bohong**.
- 2) *Amanah* yaitu kepercayaan yang menjadikan dia memelihara dan menjaga sebaik-baiknya apa yang diamanahkan kepadanya, baik dari orang-orang yang dipimpinnya, terlebih lagi dari Allah SWT. Lawannya adalah **khianat**.
- 3) *Fathanah* yaitu kecerdasan, cakap, dan handal yang melahirkan kemampuan menghadapi dan menanggulangi persoalan yang muncul. Lawannya adalah **bodoh**.
- 4) *Tabligh* yaitu penyampaian secara jujur dan bertanggung jawab atas segala tindakan yang diambilnya (akuntabilitas dan transparansi). Misalnya harus mampu menyampaikan dengan baik kepada rakyat visi misi dan program-programnya serta segala macam peraturan yang ada secara jujur dan transparan. Lawannya adalah menutup-nutupi (kekurangan) dan melindungi (kesalahan).³⁵

³⁵<https://www.kriteria-pemimpin-dalam-pandangan-islam/blogspot.mht> (02 November 2017)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi adalah suatu sistem panduan untuk memecahkan persoalan dengan komponen spesifikasinya adalah bentuk, tugas, metode, teknik dan alat. Sedangkan penelitian (*research*) adalah suatu rangkaian kegiatan ilmiah dalam rangka pemecahan suatu permasalahan¹. Metodologi penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat 4 kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data dan kegunaan.²

A. Jenis dan Lokasi Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah diskriptif kualitatif yang merupakan penelitian berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) adapun alasan penulis melakukan penelitian yaitu peneliti tertarik mengkaji bagaimana kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat dengan baik pada Kantor Pemerintahan, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*³.

¹Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Edisi 1 Cet: I (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), h. 1

²Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cet. 19; (Bandung : Alfabeta 2013), h. 2

³Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, h. 9

2. lokasi penelitian

S. Nasution berpendapat bahwa ada tiga unsur penting yang perlu di pertimbangkan dalam menetapkan lokasi penelitian yaitu: Tempat pelaku dan kegiatan.⁴ Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Pemerintahan Kab. Polewali Mandar terkait masalah Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara pada Kantor pada Kantor Pemerintah kab.Polewali Mandar. (Telaah Atas ketatanegaraan Islam)

Penelitian ini dialaukukan pada tempat Kantor Pemerintihan Kab. Polewali Mandar. Di pilihnya Kantor pemerintahan Kab. Polewali Mandar sebagai tempat penelitian karna dalam penulisan ini yang menjadi fokus sejauh mana kinerja Aparat Pemerintah serta faktor yang mendorong dan menghambat Pemerintah dalam pemberdayaan pelayanan Aparatur Negara.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah⁵. Adapun pendekatan penelitian yang di gunakan dalam pembahasan skripsi ini adalah dengan pendekatan penelitian Yuridis empiris/sosiologis yaitu dengan cara melakukan penelitian dalam praktik di lapangan yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini yaitu dengan cara riset dan wawancara pada

Pendekatan Normatif, yaitu digunakan untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum tentang Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara pada Kantor pada Kantor Pemerintah kab.Polewali Mandar. (Telaah Atas ketatanegaraan Islam)

⁴S. Nasution, *Metode Naturalistik Kualitatif* (Bandung: Tarsinto, 1996), h. 43.

⁵Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Edisi , Cet. 1; (Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 1998), h. 5.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Secara teknis informan adalah orang yang memberikan penjelasan yang kaya warna, detail dan komprehensif mengenai Apa, Siapa, Dimana, Kapan, Bagaimana, dan Mengapa.⁶ Sumber datanya menggunakan informan yang terdiri dari Pemerintah Daerah beserta jajarannya yang meliputi:

- a. Camat 4 Orang
- b. Kantor Desa 4 Orang
- c. Partai Politik 1 Orang
- d. Tokoh Masyarakat 2 Orang

Jadi jumlah Informan sebanyak: 11 Orang. Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel di bawah: **Tabel I**

No	Nama	Jumlah	keterangan
1	Kantor Camat	4	
2	Kantor Desa	4	
3	Tokoh Masyarakat	2	
4	Partai Politik	1	
Jumlah orang sebanyak		11	-

⁶Informan dalam Penelitian Kualitatif, [http:// www.google.com/search/hl=id&client= ms-android-msung&tbo=d&site= wabhp7q=informan+adalah&gs_l=mobile-gws-serp](http://www.google.com/search/hl=id&client=ms-android-msung&tbo=d&site=wabhp7q=informan+adalah&gs_l=mobile-gws-serp), Di Akses pada (Diakses pada 16 Agustus 2017).

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh untuk mendukung sumber data primer. Sumber data sekunder yang digunakan antara lain studi kepustakaan dengan mengumpulkan data dan mempelajari dengan mengutip teori dan konsep dari sejumlah literatur buku, jurnal, majalah, koran atau karya tulis lainnya.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁷ Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Pengamatan yang dilakukan peneliti harus masuk dalam kategori pengamatan ilmiah bukan pengamatan sehari-hari yang rutin dilakukan orang lain.⁸

b. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

c. Dokumentasi

⁷ Sugiyono, *metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*, h. 224

⁸ Suratman, *Metode Penelitian Hukum* (cet: II ALFABETA Bandung, 2014) h. 135

Dokumentasi merupakan sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumen. Secara detail bahan dokumenter terbagi beberapa macam yaitu autobiografi, surat-surat pribadi, buku catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data diserver dan flashdisk, data tersimpan di website dan lain-lain.⁹ Tehknik ini digunakan untuk mengetahui sejumlah data tertulis yang ada dilapangan yang relevan dengan pembahasan penelitian.

d. Studi Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah bentuk penelitian dengan cara mengumpulkan atau menelusuri dokumen-dokumen atau keterangan-keterangan yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun di dalam hal ini penulis akan menganalisa perbandingan pelaksanaan yang akan diperoleh dari literatur-literatur mengenai hukum, undang-undang, internet, serta semua bahan yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas nantinya.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah "...alat pengumpulan data yang disesuaikan dengan jenis penelitian yang dilakukan dengan merujuk pada metodologi penelitian.¹⁰ Dimana suatu usaha memperoleh informasi yang akurat dan terpercaya. Instrumen utama dalam penelitian kualitatif, yaitu peneliti yang berperan sebagai perencana, pelaksana, menganalisis, menafsirkan data hingga pelaporan hasil penelitian. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian

⁹Suwardi Endarsawara, *Penelitian Kebudayaan:Idiologi, Epistimologi dan Aplikasi* (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006), h. 116.

¹⁰Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Laporan Penelitian* (Makassar: Alauddin Press, 2013), h. 17.

lapangan ini meliputi: Daftar pertanyaan penelitian yang telah dipersiapkan, camera, alat perekam, pulpen dan buku catatan.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data di artikan sebagai proses mengartikan data-data lapangan yang sesuai dengan tujuan, rancangan, dan sifat penelitian. Metode pengolahan data dalam penelitian ini yaitu :

- a. *Reduksi*, adalah memilah-milah data yang sesuai dengan topik dimana data tersebut dihasilkan dari peneliti
- b. *Koding*, adalah penyesuaian data data yang diperoleh dalam melakukan penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan dengan pokok pangkal permasalahan dengan cara memberikan kode-kode tertentu pada setiap data tersebut.
- c. *Editing* data pemeriksaan hasil yang untuk mengetahui *relevansi* (hubungan) dan keabsaan data dideskripsi dalam menemukan jawaban pokok masalah.¹¹

2. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data lebih banyak dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data. Yang bertujuan mengurangi data memecahkan masalah yang berdasarkan data yang di peroleh. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan, memilah, mengklarifikasi, dan mencatat yang dihasilkn catatan lapangan serta memberikan kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.

¹¹Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Cet. I (Jakarta: Granit, 2010), h. 57.

G. Pengujian Keabsahan Data

1. Uji Kredibilitas

Berbagai macam cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *memberchek*.¹²

a. Teknik Analisis

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis yang digunakan sudah jelas, yaitu untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.¹³



¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 294.

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, h. 245.

BAB IV

PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARATUR NEGARA PADA KANTOR PEMERINTAH KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR

A. Ganbaram Umum Lokasi Penelitian

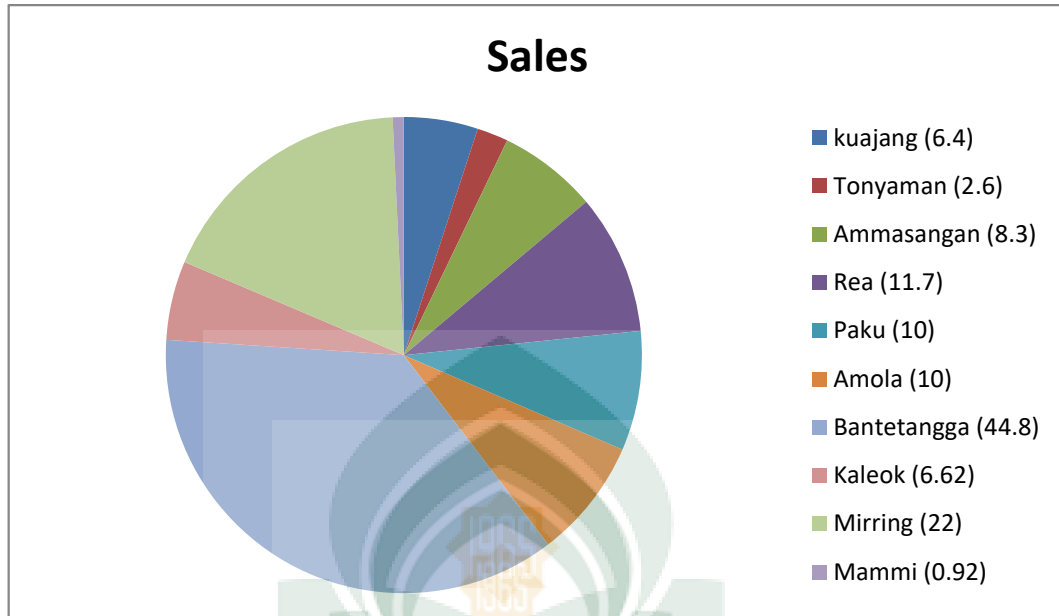
Bila dilihat pada peta Kecamatan Binuang, maka jelas terlihat bahwa letak wilayah Kecamatan Binuang merupakan satu dari 16 Kecamatan di Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat. Kecamatan Binuang terletak di bagian Timur Kabupaten Polewali Mandar. Mayoritas penduduknya adalah suku Pattae. Luas Kecamatan Binuang adalah 123,34 Km². Batas-batas Kecamatan Binuang, antara lain: sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Anreapi, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Pinrang, sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Polewali dan sebelah selatan berbatasan dengan Selat Makassar. Jarak dari ibukota Kabupaten Polewali Mandar ke ibukota Kecamatan Binuang adalah 12,7 km. Kantor Kecamatan Binuang, Kab, Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat.

- Negara : indonesia
- Provinsi : Sulawesi Barat
- Lauas : 123,34 Km²
- Jumlah : Penduduk 32. 366 Jiwa

Menurut administrasi pembangunan, Kecamatan Binuang terdiri dari satu kelurahan dan sembilan desa, yaitu:

1. Desa kuajang,
2. Desa Tonyaman,
3. Desa Rea,
4. Desa paku,
5. Desa Amola,
6. Desa Batetangnga
7. Desa kaleok,
8. Desa Mirring,
9. Desa mammi

Gambar.1 Persentase luas Wilayah Kecamatan Binuang menurut Desa/Kelurahan Tahun 2016



Sumber: Registrasi masing-masing Desa/Kelurahan

Pusat pemerintahan kecamatan binuang berda di kelurahan ammassangan yang berjarak 12 km dari ibu kota kabupaten polewali mandar. Sebagai ibu kota kecamatan, kelurahan ammasnagan berada pada ketinggian 5 Meter di atas permukaan air laut denagn luas wilayah 8,30 Km².¹

Penduduk Kecamatan Binuang tahun 2016 berdasarkan hasil royeksi penduduk berjumlah 32.575 jiwa yang terdiri dari 16.088 laki-laki dan 16.487 perempuan yang tersebar di satu keluarahan dan sembilan desa, keseluruhan penduduknya adalah warga Negara Indonesia.

Jumlah rumah tangga di Kecamatan binuang pada tahun 2016 sebanyak 7.281 rumah tangga sehingga dari 32.575 jiwa penduduk yang ada dengan rata-rata setiap rumah tangga terdapat 4 sampai 5 orang anggota keluarga yang jumlahnya hampir merata di semua desa/keluarahan. Sedangkan tingkat kelahiran penduduk di Kecamatan Binuag tergolong tinggi di bandingkan dengan tingkat kematian, hal ini di tunjukkan denagn jumlah kelahiran penduduk sebesar 58 jiwa, sedangkan jumlah kematian penduduk sebesar 7 jiwa.

¹Hasimi, kecamatan binuang dalam angka 2017, (Cet: II, BPS Kabupaten Polewali Mandar Cv. Prima Mandiri, 2017). h.4

Tabel 1
Penduduk Kecamatan Binuang menurut jenis kelamin tiap desa tahun 2016

No	Desa / Kelurahan	Jumlah Penduduk		Jumlah Jiwa
		Laki-Laki	Perempuan	
1.	Desa kuajang	1.566	1.565	3.131
2.	Desa Tonyaman	2.766	2.846	5.612
3.	Desa Rea	1.519	1.500	3.019
4.	Desa paku	1.346	1.432	2.778
5.	Desa Amola	835	789	1.624
6.	Desa Batetangnga	2.740	2.902	5.642
7.	Desa kaleok	731	673	1.404
8.	Desa Mirring	1.741	1.814	3.555
9.	Desa mammi	989	987	1.976
10.	Desa Tonyaman	2.766	2.846	5.612
Total		16.999	17.354	34.353

Sumber: Kecamatan Binuang dalam Angka Tahun 2017

1. Kondisi Sosial Kecamatan Binuang Kab. Polewali Mandar

Kondisi sosial, dalam kesejahteraan masyarakat sangat didukung oleh pembangunan sosial. Pembangunan sosial tersebut meliputi kegiatan di bidang pendidikan, kesehatan, keluarga berencana, agama dan sosial lainnya.

Pertama, pendidikan salah satu upaya pemerintah kecamatan binuang dalam meningkatkan pendidikan masyarakat telah terbangun gedung-gedung pendidikan, ini membuktikan bahwa wilayah Kecamatan binuang telah memiliki sarana pendidikan yang cukup memadai demi meningkatkan mutu sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Binuang.

Sekolah yang telah di bangun lebih khusus di bawah naungan departemen agama Kabupaten polewali mandar khususnya di kecamatan binuang yang di sinkronisasikan dengan dinas pendidikan pemuda dan olahraga terdapat dan olahraga terdapat beberapa sekolah di bangun di Kecamatan Binuang yaitu madrasah ibtdaiyyah sebanyak 17 Sekolah, Madrasah Tsanawiyah sebanyak 5 sekolah, dan Madrasah Aliyah sebanyak 5 sekolah.

Banyaknya murid yang terdaftar mulai dari taman kanak-kanak hingga sekolah menengah atas pada tahun 2016 sebanyak 8.512 murid. Dari jumlah murid tersebut bila di rinci menurut tingkat pendidikan yang ditempuh maka berturut-turut sebagai berikut taman kanak-kanak sebanyak 952 murid. Untuk sekolah negeri meliputi sekolah dasar negeri (SDN) 2.591, sekolah menengah pertama (SMP) sebanyak 438 murid, dan sekolah menengah kejuruan (SMK) sebanyak 640 murid, sedangkan untuk sekolah swasta meliputi Madrasah Ibtidaiyyah (MI) sebanyak 1.703 murid, Madrasah Tsanawiyah (MTS) sebanyak 1.394 murid serta untuk madrasah aliyah (MA) sebanyak 794 murid.

Tabel 11

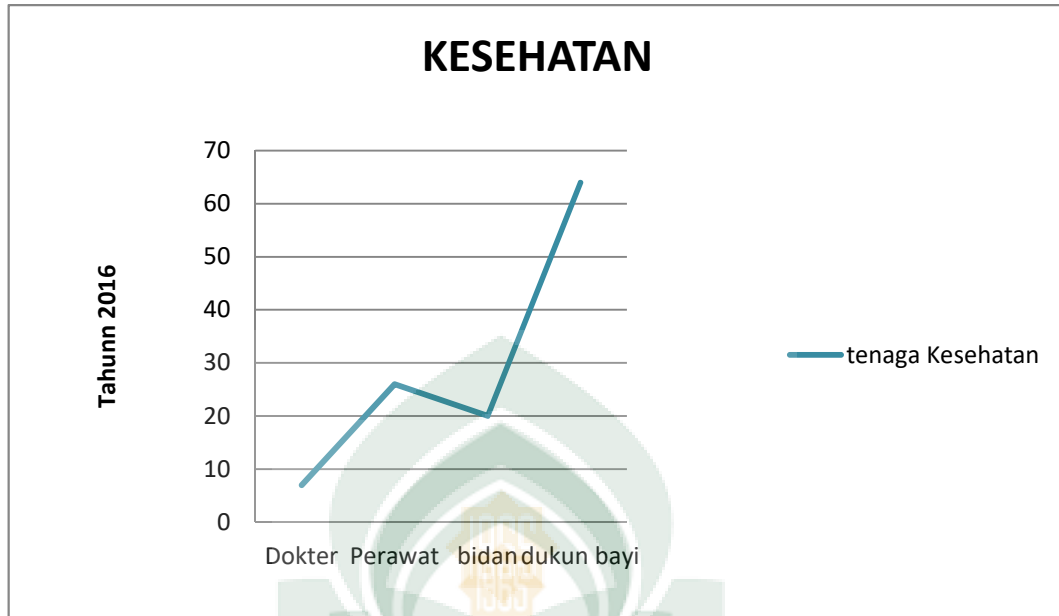
No.	Pendidikan/Sekolah	instansi	Murid/Siswa (i)
1.	MI	17	1.703
2.	MTS	5	1.394
3.	MA	5	794
4.	TK	4	952
5.	SDN	5	2.591
6.	SMP	3	438
7.	SMK	1	640
	Total	40	8.512

Sumber: Kecamatan Binuang Dalam Angka 2017, Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Polewali Mandar

Kedua, kesehatan, dalam peningkatan pelayanan kesehatan tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, di wilayah Kecamatan Binuang terdapat puskesmas yang berlokasi di Desa Kuajang dan kelurahan ammasangan. Selain itu juga di tinjau tenaga medis dan paramedis.

Dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 jumlah fasilitas kesehatan terdiri dari puskesmas dan puskesmas pembantu. Selain sarana kesehatan tersebut juga terdapat poskesdes dan posyandu yang terbesar di seluruh desa/kelurahan. Secara rinci tenaga kesehatan yang terdiri dari 7 dokter, 26 perawat, dan 20 bidan. Selain tenaga kesehatan tersebut terdapat pula 64 dukun bayi yang tersebar di seluruh desa/kelurahan.

Tabel III
Tenaga Kesehatan pada wilayah Kecamatan



Sumber: Kecamatan Binuang Dalam Angka 2017, Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Polewali Mandar.

Ketiga, Agama, Berdasarkan data dari kantor urusan Agama Kecamatan Binuang, dari jumlah penduduk Kecamatan Binuang, dari jumlah penduduk Kecamatan Binuang tahun 2016 sebanyak 32.575 orang, tercatat pemeluk Agama Islam sebanyak 31.015 orang, pemeluk Agama kristen Protestan sebanyak 912 orang, sedangkat pemeluk Agama Khatolik 645 orang.

Beragamnya keyakinan penduduk di daerah ini di tunjukkan oleh fasilitas tempat ibadah yang mencirikan agama yang dipeluk oleh masing-masing penduduk. Jumlah tempat ibadah masjid di mushollah masing-masing sebanyak 54 dan 10 unit, kemudian gereja sebanyak 8 unit.

Sisial lainnya tentang seperti jumlah fasilitas lapangan olahraga pada Kecamatan Binuang sebanyak 14 unit yang terdiri 3 unit lapangan sepak bola, 9 unit lapangan volly, dan 1 unit lapangan bulutangkis. Sementara tempat hiburan dan rekreasi yang ada di Kecamatan Binuang, sampai pada saat ini tercatat sebanyak 6 lokasi yang berada di 4 desa yang berbeda yakni di desa tonyaman, desa Batetangnga, dan Desa Mirring, serta Kwelurahan Ammassangan.

B. Konsep Pemberdayaan Pelayanan Publik Pada Aparatur Pemerintah Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar

Konsep pelayanan publik menggambarkan bahwa kegiatan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang demokratis, pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat yang secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Kinerja pemberdayaan pelayanan publik pada aparatur pemerintahan menjadi tolak ukur bagi kinerja pemerintah. Fungsi pemerintah beserta aparaturnya merupakan salah satu tuntutan dari reformasi birokrasi.

Menurut hasil wawancara peneliti bersama dengan bapak **SUMAILA DAMANG**, selaku anggota Partai Politik di Kec.Binuang Kab. Polewali Mandar. Beliau berpendapat bahwa konsep pemberdayaan adalah bagaimana cara memfungsikan atau memberdayakan peraturan Pemerintah Daerah yang telah dikeluarkan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan mengatur dan merencanakan hal-hal apa saja yang akan dilakukan oleh Aparatur Pemerintah pada daerah di Kec. Binuang, Kab. Polewali mandar terhadap pelayanan publik.²

Hal yang sama juga di utarakan oleh bapak **SAHABUDDIN** selaku sekretaris di kantor Desa Batetangnga Kec.Binuang, Kab. Polewali Mandar. Mengatakan konsep pemberdayaan pelayanan publik usaha untuk meningkatkan kemampuan melalui pengadaan, pembinaan karier, diklat, sistem penggajian serta pengelolaan administrasi yang dipergunakan kepada masyarakat sehingga unsur

²Sumaila Damang, Anggota Partai Politik, Kec.Binuang, Kab. Polewali Mandar, Wawancara, 9 November 2017.

aparatur negara disertai tugas dalam suatu jabatannya masing-masing, sesuai dengan tugas dan fungsinya pada setiap pemerintah.³

Peraturan Bupati Polewali Mandar Nomor 24 Tahun 2017 pada BAB II tugas dan fungsi susun organisasi Pasal 2 ayat (2) dalam melaksanakan tugas sebagai mana yang di maksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelenggaraan urusan pemerintah umum;
- b. Pengordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Pengordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Pengordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati.
- e. Pengordinasian pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. Pengordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah ditingkat kecamatan
- g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan.
- h. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi wewenang kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah daerah yang ada di kecamatan; dan
- i. Pelaksanaan tugas yang dilimpahkan bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten.

Pada bagian ke empat tentang seksi pemberdayaan masyarakat dan desa dalam pasal 7 ayat (1), seksi pemberdayaan masyarakat dan desa mempunyai tugas mengendalikan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat dan desa ruang lingkup kecamatan . (2), dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1), seksi pemberdayaan masyarakat dan desa menyelenggarakan fungsi:

³Sahabuddin, Sekretaris Kantor Desa Batetangnga, Kec.Binuang, Kab. Polewali Mandar, Wawancara, 9 November 2017.

- a. Penyusunan petunjuk teknis pengendalian pemberdayaan masyarakat dan desa.
- b. Penyusunan rencana kerja teknis dan operasional pengendalian pemberdayaan masyarakat dan desa
- c. Pengendalian fasilitasi pemberdayaan masyarakat dalam musyawarah perencanaan pembangunan desa/ kelurahan.
- d. Pengendalian pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan tingkat kecamatan
- e. Pengendalian fasilitasi penataan dan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa
- f. Pengendalian fasilitasi pemberdayaan masyarakat desa
- g. Pengendalian fasilitasi pemberdayaan lembaga kemasyarakatan
- h. Pengendalian fasilitasi pemanfaatan teknologi tepat guna
- i. Pengendalian fasilitasi peningkatan kapasitas aparatur desa
- j. Pengendalian pemantauan dan evaluasi serta pelaporan pemberdayaan masyarakat; dan
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh camat terkait tugas dan fungsinya.

Sama juga di jelaskan oleh **ABDUL HADI** selaku pegawai di kantor Kecamatan, dalam hasil wawancara menjelaskan bahwa pemberdayaan adalah bagaimana cara memfungsikan atau memberdayakan aparatur pemerintah daerah Kecamatan Binuang, mengatur dan merencanakan hal-hal apa saja yang akan di lakukan oleh aparatur pemerintah daerah pada peningkatan pemberdayaan pelayanan yang lebih berkualitas. Pemerintah selaku abdi Negara yang di tugaskan menjalankan aturan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh pusat dan daerah. Akan tetapi hal ini masih belum berjalan

secara maksimal karena masih kurangnya kerjasama antara masyarakat serta aparat pemerintah perangkat daerah yang diberikan wewenang untuk memantau setiap kebutuhan masyarakat.⁴

Berdasarkan PP Nomor 24 tahun 2017 pada pasal 1 di jelaskan pada ayat (5) kelompok jabatan fungsional adalah kelompok jabatan fungsional yang berada pada kecamatan, (6) jabatan adalah sekelompok jabatan pada perangkat daerah, (7) koordinasi adalah pengaturan hubungan kerja dari beberapa satuan kerja atau unit kerja atau pejabat yang mempunyai tugas dan wewenang yang saling berhubungan dengan tujuan untuk percepatan pencapaian target dan kesimpangsiuran dan duplikasi pelaksanaan tugas, (8) pembinaan adalah upaya penyempurnaan proses dan hasil kerja yang lebih baik secara terus menerus sesuai ketentuan, standar, dan prosedur yang berlaku, (9) penyelenggaraan adalah keseluruhan proses dan aktifitas manajerial dan administrasi untuk pencapaian tujuan organisasi sesuai standar kualitas dan kuantitas yang telah ditentukan secara efisien, efektif dan akuntabel, (10) Pengendalian adalah upaya untuk menjamin terpenuhi standar prosedur target, secara efektif dan efisien dan sesuai ketentuan yang berlaku, (11) pengawasan adalah kegiatan membandingkan apa yang direncanakan sebelumnya serta kesesuaian dengan apa yang direncanakan sebelumnya serta kesesuaian dengan kriteria, norma, standar, dan ukuran tentang hasil yang ingin dicapai, sehingga diperoleh informasi tentang penyimpangan, penyalahgunaan, kebocoran, pemborosan, dan penyelewengan yang dilakukan, (12) fasilitas adalah upaya untuk mempermudah dan mempercepat pencapaian tujuan melalui pemberian dukungan secara berkelanjutan kepada satuan kerja lainnya atau pihak lainnya sesuai ketentuan yang berlaku, (13) pemantauan adalah kegiatan mengamati secara saksama suatu keadaan atau kondisi termasuk juga

⁴ Abdul hadi, pegawai di kantor Kec.Binuang, Kab. Polewali Mandar, *Wawancara*, 9 November 2017.

perilaku atau kegiatan tertentu terkait perkembangan dan kemajuannya dengan tujuan agar semua data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil tindakan selanjutnya yang diperlukan, (14) Evaluasi adalah kegiatan yang membandingkan dan menilai realisasi masukan (input), keluar (output), dan hasil terhadap rencana dan standar yang telah ditetapkan, menemukan kendala penyebab kegagalan dan faktor pendorong keberhasilan serta rekomendasi tindakan yang harus dilakukan pada masa selanjutnya untuk pencapaian hasil yang lebih baik, (15) pelaporan adalah kegiatan penyampaian informasi dan data baik secara lisan maupun tertulis yang telah melalui proses pengolahan dan validasi sesuai standar dan ketentuan yang berlaku dan merupakan bentuk pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai kewenangan yang diberikan.

Sedangkan menurut ibu **HUSNA** selaku tokoh masyarakat kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar beliau berpendapat bahwa pemberdayaan merupakan suatu upaya yang harus diikuti dari program pemberdayaan yang oleh instansi terkait dengan peningkatan kemampuan aparat pemerintah dalam mempertahankan iklim pemerintahan yang ideal, baik di tingkat pemerintahan kelurahan dan kecamatan melalui pemberian pembinaan sebagai upaya untuk mengoptimalkan peranan dan fungsi lembaga masyarakat dalam pelaksanaan pemberdayaan dan penataan lembaga masyarakat berdasarkan peraturan yang berlaku.⁵

Sumberdaya manusia atau sumber daya aparatur adalah merupakan aspek utama dalam menciptakan tujuan organisasi. Sebagai aspek utama yang menjalankan sistem atau manajemen dalam organisasi menjadi tumpuan utama organisasi terhadap produktivitas yang diharapkan bersama. Sumberdaya manusia mempunyai peran strategi terhadap keberadaan organisasi, seluruh proses

⁵Husna, Tokoh Masyarakat Kec.Binuang, Kab. Polewali Mandar, *Wawancara*, 9 November 2017.

manajemen tentunya di lakukan oleh pemberdayaan aprat pemerintah dalam merencanakan, melaksanakan maupun mengendalikan organisasi. Manusia pula yang menjalankan menejerial terhadap organisasi untuk mencapai tujuan bersamatur dengan mengetahui dan mengerti cara bekerja dengan pekerjaan yang di lakukan oleh aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hanya ada dua tugas pemerintahan: membangun kebijakan pemberdayaan pelayanan publik unggul dan peberlakuan peraturan sangat penting sejak di terbitkannya undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, di susul peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012, Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi nomor 15 tahun 2004 tentang pedoman standar layanan hingga permenpan-RB nomor 30 tahun 2014 tentang program inovasi pelayanan, rasanya pelayanan publik masih begitu-begitu saja.⁶

C. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pemerintah Kab. Polewali Mandar dalam mewujudkan pemberdayaan pelayanan aparatur pemerintah.

Sebelum masuk dalam intisari sub pembahasan terlebih dahulu akan memaparkan hal-hal yang mempengaruhi pola penyelenggaraan pemberdayaan pelayanan oleh aparat pemerintah yang sesuai dengan ketentuan Undang-undang dan wajib menjadi perhatian lembaga-lembaga yang terkait dengan aturan Undang-undang. Penjelasan tentang hakikat pelayanan publik dapat kita lihat pada keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat dalam pemberdayaan pelayanan publik ialah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat wajib memerhatikan dan memerhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik guna menciptakan kondisi yang memadai dalam pemberian pelayanan seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi,

⁶Riant Nugroho, *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi 1, Cet: 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2017) h. 106.

keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan, sarana pelayanan yang memadai, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.⁷

A. Faktor Pendukung

Berdasarkan nilai-nilai dalam peningkatan Pemberdayaan pelayanan oleh aparat pemerintah di dukung dengan adanya kerjasama masyarakat dengan pemerintah setempat, berdasarkan hasil wawancara bersama ibu **MARDA, SE** ketua Kantor Camat kec. Binuang, menjelaskan yang menjadi pendorong prosedur pelayanan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan ialah dari unsur prosedur pelayanan dengan mengedepankan pemberian informasi terhadap apa yang harus di peroleh, dengan demikian pencari layanan akan dengan mudah mendapatkan alur informasi yang mengenai apa yang harus di lakukan dalam memperoleh pelayanan dengan alur tahapan yang jelas, masing-masing pemerintah dalam mewujudkan strategi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai mahluk sosial yang awam terhadap peraturan, berintraksi langsung dan melakukan evaluasi serta kenyamanan lingkungan dengan dengan penyediaan sarana dan prasarana memberikan rasa nyaman bagi pencari layana.⁸

Sedangkan dukungan dari segi sarana dan prasarana juga berpengaruh peningkatan pelayanan. Sarana prasarana yang meliputi seperangkat alat kerja yang di gunakan sehingga memperoleh pelayanan yang di butuhkan oleh pencari layanan.

Hal yang sama juga karna adanya dukungan sarana dan kedisiplinan aparatur pemerintah daerah yang mendorong kecepatan pelayanan serta yang takkala pentingnya adalah etos kerja pegawai secara profesional dalam bidangnya, yakni mengelola seluruh pekerjaan yang menjadi tugas dan fungsi seluruh pemerintah daerah .

B. Faktor Penghambat

Faktor Yang menjadi kendala pemberdayaan pelayanan oleh pemeintah pada kantor kecamatan binuang, Kab. Polewali Mnadar ialah sebagai berikut:

a. Sarana dan prasarana

⁷Rahminto dkk, *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), h. 25.

⁸Marda, Ketua Kantor camat Binuang, wawancara (17 November 2017).

Dengan adanya sarana dan prasarana, Menurut bapak keberadaan fasilitas sarana dan prasarana sangat membantu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, namun di sisi lain seperti saat ini kami masih kekurangan beberapa peralatan yang di usulkan guna menunjang proses pelayanan yang lebih efisien dan efektif, begitu pula sebaliknya jika sarana dan prasana kuran maka segalanya akan menghambat prosedur layanan.

b. Administrasi atau sumber daya aparatur

Setiap tujuan akhir dari organisasi di tentukan oleh siapa yang menyelesaikan pekerjaan tersebut. Aparat pemerintah tidak hanya mengandalkan intelektualisasinya dalam mendalankan tugasnya, tetapi prilaku dan sikap juga menjadi aspek yang harus di perhatikan. Nsmun demikian sumberdaya terdidik biasanya di ikuti sikap dan perilaku terdidik pula, walaupun hal itu bukan menjadi jamninan, tetapi ada proses pendidikan dan pembinaan oleh apaaratur untuk meningkatksn sumberdaya aparatur, baik secara formal yang berhubungan dengn kompetensinya maupun secara informal yang berhubungan dengan pemberdayaan pelayanan.

c. Etos Kerja

Kesadaran masyarakat merupakan salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat. Aspek yang bersifat eksternal dalam hal ini bersumber dari luar organisasi meliputi :

- a. partisipasi masyarakat mentaati aturan dalam organisasi, efektifnya aturan dalam badan pengelolaan organisasi tersebut sangat dipengaruhi oleh kesadaran masyarakat untuk memperoleh atau melaksanakan pembangunan,
- b. kurangnya partisipasi masyakat dalam memperoleh tujuan organisasi, kempuan fisik mental dan sosial berbeda yang biasanya timbul karena perbedaan pendidikan, latihan dan pengalaman, tingkat kemudahan atau kesulitan pelaksanaan pekerjaan
- c. dinamika masyarakat dan tumbuh kembangnya masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Permasalahan utama pelayanan publik berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri, pelayanan yang berkaulitas sangat tergantung pada berbagai aspek bagaimana tata pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia (SDM) dan Organisasi. Peranan pemerintah dalam memberikan pelayanan baik kepada masyarakat sesuai dengan amanat yang di berikan menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing selaku aparat pemerintah dengan ramah (keinginan memberikan yang terbaik) dan selaku penyelenggara yang menjalankan tugas sebagaimana mestinya. Jika dilihat dari pemberdayaan pelayanan publik pada kantor Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar menurut hasil wawancara bersama bapak **SUKRI** selaku staff Pegawai Kantor Camat pada Kecamatan Binuang, mengemukakan bahwa Penyelenggaraan pelayanan adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat yang mengondisikan adanya kemudahan bagi pengguna layanan untuk mengakses pelayanan pada satu tempat dan satu penyelenggara, tidak terpencar-pencar melalui beberapa penyelenggara. Adapun faktor-faktor yang menjadi kendala ialah pada dasarnya ilmu pengetahuan yang kurang seperti pelaksanaan tugas pemberdayaan pelayanan aparat pemerintah terkadang dipengaruhi oleh faktor anggaran yang kecil, dan kurangnya pengetahuan masyarakat, serta kurangnya sarana dan prasarana.⁹

Demikian pula hal yang sama utarakan oleh bapak **MUH. ASHRI** selaku staff pada kantor Desa Rea, Kab. Polewali Mandar. Dalam hasil wawancara mengemukakan salah satu faktor yang menjadi kendala pemerintah yaitu faktor lingkungan internal birokrasi yang berupa situasi dan kondisi baik organisasi (struktur, penempatan personil, efektivitas kegiatan) efektivitas komunikasi antara unit, sumber daya dan pemberdayaan, maka di butuhkan pula sistem manajemen oleh aparat pemerintah contoh spesifik di antara faktor penghambat dari lingkungan internal dalam hal pelayanan KTP dan KK adalah terbatasnya sarana

⁹Sukri, Staff Kantor Camat Binuang, Kab. Polewali Mandar, *wawancara* (17 November 2017).

dan prasarana, administratur atau birokrasi kecamatan kurangnya dana, oleh karna itu di butuhkan pula sistem manajemen yang baik oleh aparat pemerintah.¹⁰

Maka dari proses manajemen tersebut akan berdampak pada kinerja aparatur, apakah manajemen yang dilakukan sudah baik apa tidak. Hal itu kemabali pada pemimpinnya karna secara prinsip manajemen di lakukan oleh pemimpin yang di dalam penyelenggaraan organisasi berjalan secara berkesinambungan sesuai dengan pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan bersama. Suksesi organisasi tergantung dari pola kerja sama yang di bangun melalui komunikasi dan kordinasi.

Sedangkan menurut bapak **IRWANSYAH. S.Pd** selaku sekretaris Desa Rea, dalam wawancaranya bersama peneliti berpendapat bahwa hal-hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kinerja aparat Kec. Binuang ialah masalah data dimana masyarakat dalam mengajukan permohonan kurang melengkapi data dan berkas-berkas dan persyaratan persyaratan proses layanan yang diinginkan, kurangnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan peberdayaan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan, sosial budaya masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kantor kecamatan lebih banyak yang membuat KTP secara koletif sehingga hal tersebut memicu keinginan dari aparat, khususnya aparat desa untuk membebani pemohon dengan biaya yang lebih tinggi.¹¹

Dengan demikian dapat dipaparkan bahwa pelaksanaan tugas dalam struktus organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaanya aparat pemerintah daerah mengalami kendala atau faktor yang menghambat, sama halnya yang terjadi pada sistem penyelenggaraan pemberdayaan pelayanan pada Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar yang mana disebutkan 2 (dua) faktor yang menjadi penghambat dalam pemberdayaan pelayanan publik, yaitu faktor internal dan eksternal yakni berupa dinamika masyarakat dan tumbuh kembangnya masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

¹⁰Muh. Ashri, Staff Kantor Desa Rea, Kec. Binuang, *wawancara* (17 Nivember 2017).

¹¹Irwansyah. S.Pd, selaku sekretaris Kantor Desa Rea, Kec. Binuang, *wawancaranya* (17 November 2017).

D. Pandangan Dalam Hukum Islam terhadap pemberdayaan pelayanan aparatur pemerintah.

Keberadaan aturan hukum dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu hal yang mutlak, sebab dengan instrumen hukum tersebut ukuran untuk menakar tingkat akuntabilitas pelaksanaan fungsi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik lebih mudah dilihat dan dipahami, disamping itu, dengan penerapan aturan hukum kepastian hukum yang menjadi harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dapat terpenuhi.

Dalam hasil wawancara bersama **Anwar, SH.I** mengemukakan bahwa Pemberdayaan Pelayanan Publik Pada Aparatur Pemerintah Kab. Polewali Mandar dalam hal ini peran pemerintah mengarahkan serta mengatur, mengawasi dan memantau hasil kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik. Terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui instrumen pelayanan publik semakin memperkuat kedudukannya dalam mengimplementasikan wewenang yang dimilikinya secara mandiri dan upaya yang dilakukan bagaimana menjemput suatu pekerjaan dengan pelayanan prima serta mengoreksi hasil-hasil kinerja aparat pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat demi hasil yang lebih maksimal.

Sama juga di kemukakan oleh **ABDULLAH**, selaku Kepala Desa Rea-Timur pemerintah daerah dalam menjalankan kinerjanya secara maksimal serta melakukan pola yang transparansi dalam hal berinteraksi langsung kepada masyarakat, seperti memberikan pelayanan yang baik yang lebih dekat sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan bisa menjadi baik para masyarakat pada umumnya. Aparat pemerintah daerah bertindak cepat dalam memberikan pelayanan, solusi (jalan Keluar) manakala masyarakat membutuhkan bantuan.¹²

¹²Abdullah, Kepala desa Kantor Desa Rea, Kec. Binuamg, Kab. Polewali Mandar, wawancara, (17 November 20017).

Karakteristik tersebut di atas menggambarkan bahwa dalam pemberdayaan pelayanan oleh aparat pemerintah harus dilaksanakan sebaik mungkin sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang di layani. Dalam kondisi masyarakat yang demokratis, pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat yang secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pelayanan publik yang profesional harus memiliki ciri-ciri akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan.

Sama juga di jelaskan oleh “**HUSAIN** selaku tokoh masyarakat pada Desa Kanang, Kecamatan Binuang, menjelaskan bahwa memberikan Pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam rangka pemberdayaan yang tak lepas dari minat dan keinginan mereka (masyarakat). Pelayanan yang baik ialah suatu ke butuhan masyarakat yang di harapkan bisa mencapai pemerintahan yang baik pada umumnya, Pendekatan pemerintah kepada masyarakat dan memperlihatkan kejujuran dan terbuka kepada kami masyarakat (transparansi).¹³

Aparat pemerintah dalam menjalankan pemberdayaan pelayanan kepada masyarakat sebagai ujung tombak pelayanan publik perlu memahami hakekat dari tugas yang di embangnya. Pentingnya menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya merupakan kewajiban bagi setiap muslim, hal ini sesuai dengan firman Allah swt. dalam al-Qur'an surah al'Nisā' ayat 58 berikut ini.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ
إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

¹³Husain, Tokoh Masyarakat Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar, wawancara (17 November 2017).

Terjemahnya:

Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.¹⁴

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah memerintahkan untuk menunaikan *amanah*, menurut Al Maraghi dalam tafsirnya membagi tiga jenis yaitu amanah berasal dari Allah, berasal dari sesama manusia, dan berasal dari diri sendiri yang harus ditunaikan secara sempurna kepada pemiliknya atau yang berhak menerimanya, baik amanah yang menyangkut hak-hak Allah atas hambanya seperti sholat, zakat, puasa, dan sebagainya maupun amanah manusia. Selain itu Allah menyuruh kamu ketika menetapkan hukum antara manusia, baik yang berselisih dengan manusia lain atau tanpa perselisihan, sehingga dalam menetapkan putusan dengan adil yang berarti tidak memihak, atau dengan kata lain persaman di dalam hak sesuai apa yang diajarkan oleh Allah swt. yaitu tidak menjatuhkan sanksi kecuali kepada yang melanggar, tidak mengadilinya walaupun itu berlawanan dan tidak memihak kepada kehendaknya.¹⁵

Sementara terdapat juga informan yang memberikan jawaban bahwa aparat kurang profesional, aparat kurang profesional, dan bahkan aparat tidak profesional dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di argumentasikan bahwa dalam prakteknya masih di temukan aparat pemerintah daerah yang kurang mampu atau bahkan tidak mampu bersikap adil, dan ketidak konsistenan dalam menerapkan ketentuan perundang undangan yang menagatur mengenai pelayanan publik karna ada kepentingan di balik pelayanan yang di berikan sehingga terkesan membedakan-bedakan berbelit dan tidak transparan.

¹⁴Kementerian Agama RI, *Al Qur'an dan terjemahnya*, h.87

¹⁵Ahmad Mustafa Al Maraghi, *Terjemahan Tafsir Al-Maraghi*, Jilid V ; (Semarang: PT Karya Toha Putra, 1992), h. 70

Kendati demikian, dalam prakteknya pemberian pelayanan kepada masyarakat akibat adanya sikap dan perilaku birokrat yang kurang mencerminkan adanya keberpihakan kepada masyarakat yang di layani. Kondisi seperti ini secara jelas bertentangan dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang pelayanan publik yang terdapat dalam pasal (2) di jelaskan bahwa undang-undang tentang pelayanan publik di maksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Hal star juga di jelaskan dalam undang-undang pelayanan publik pasal 15 bahwa penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Memetapkan pelayanan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Membrikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Memberikan pertanggung jawaban terhadap pelayan yang di selenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik

- k. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan dan,
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹⁶

Sudah diketahui dalam undang sudah mengatur secara jelas bahwa aparat pemerintah harus bersifat netral dalam mewujudkan *good government*, pemimpin itulah yang mengatur seluruh sel-sel organisasi untuk berjalan sesuai dengan aturan, tujuan yang diharapkan berdasarkan pada proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pemimpin yang menjadi kendali utama dalam penyelenggaraan organisasi tersebut dengan metode sehingga berjalan sesuai dengan ketentuan yang sudah direncanakan. Tentunya hal itu dilakukan dalam rangka ruang yang fokus bagi aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayanan masyarakat. dengan netralisasi yang melekat, menjadikan aparatur lebih bersikap adil dalam melayani warga negaranya sebagaimana dikemukakan dalam Q.S Ar-rahman ayat 9:55

وَأَقِيمُوا الزُّنْبَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَحْسِرُوا أَلْمِيزَانَ ۝

Terjemahnya :

Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu.¹⁷

¹⁶Pasal 1 Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

¹⁷Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.

Menurut tafsir Abdullah Yusuf Ali sebenarnya hukuman itu bukan menjadi wewenang manusia, melainkan wewenang Allah semata-mata, hanya untuk memelihara keragaman bermasyarakat, dan melindungi orang tak berdosa dari tindakan pidana maka diletakkanlah dasar-dasar tertentu. Atas dasar itu orang dapat menyusun undang-undang pidananya, tetapi kita harus selalu ingat bahwa Allah tidak hanya menghukum, tetapi juga memberi ampunan dan pengampunan itu adalah sifat yang lebih utama diberikan kepada kita. Bukanlah menjadi kebijaksanaan kita untuk menentukan batas-batas ampunan dan hukuman itu, melainkan segala atas dasar kehendak atau rencananya juga. Itulah yang akan menjadi ukuran sesungguhnya mengenai segala kebenaran dan keadilan.¹⁸

Dari ayat diatas, islam telah mengajarkan kita untuk berilaku adil dalam memberikan layanan kepada masyarakat, begitu juga dengan kekerabatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya seringkali tidak dapat di hindari kinerja seperti ini memengarui filosofi pelayanan dan menyalahi standar pelayanan minimal dan manajemen.



¹⁸Abdullah Yusuf Ali, *Qur'an Terjemahan dan Tafsirnya*, Cet. 1; (Jakarta: Pustaka Firdaus, 1993), h. 254

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian maka dapat di tarik kesimpulan sesuai dengan tiga permasalahan peneliti yang ada pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Konsep pemberdayaan dalam hal peningkatan kinerja aparat pemerintah Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar sudah berjalan sesuai dengan konsep kegiatan pelayanan publik pada umumnya yang mengedepankan pelayanan publik yang professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif. Dalam hal konsep pemberdayaan pelayanan publik, aparat pemerintah Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar melaksanakan kegiatan pengadaan, pembinaan karier, diklat, sistem penggajian serta pengelolaan administrasi untuk meningkatkan kemampuan aparatur negara.
2. Kewenangan di tingkat pemberdayaan pelayanan, pelaksanaan fungsi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan lebih muda di lihat dan di pahami, disamping itu dengan penerapan aturan hukum kepastian hukum yang menjadi harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dapat terpenuhi. mulai dari berlakunya peraturan tersebut, terhambatnya penyelenggaraan pelayanan pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar dalam mewujudkan pemberdayaan pelayanan aparatur pemerintah disebabkan karena 2 faktor yaitu faktor internal dan eksternal, yang tergolong faktor internal ialah birokrasi yang berupa situasi dan kondisi baik organisasi (struktur, penempatan personil, efektivitas kegiatan) efektivitas komunikasi antara unit, sumber daya dan pemberdayaan, contoh

spesifik di antara faktor penghambat dari lingkungan internal dalam hal pelayanan KTP dan KK adalah terbatasnya sarana dan prasarana, administratif atau birokrasi kecamatan kurangnya dana, sedangkan faktor eksternal diantaranya kurangnya partisipasi masyarakat dalam memperoleh tujuan organisasi, kemampuan fisik mental dan sosial berbeda yang biasanya timbul karena perbedaan pendidikan, latihan dan pengalaman, tingkat kemudahan atau kesulitan pelaksanaan pekerjaan. Adapun faktor penghambat kualitas pelayanan publik adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kurangnya jumlah pegawai dalam suatu organisasi yang tidak menjamin memberikan suatu pengaruh positif terhadap implementasi dari sebuah strategi.

3. Dalam memandang hukum islam terhadap pemberdayaan pelayanan publik merupakan suatu hal yang harus di sandarkan pada pelayanan yang berkualitas dengan bersandarkan atas sifat yang di miliki rasulullah SAW dalam melayani ummatnya terhadap sesama manusia yakni *Siddiq, Amanah* dan *Fathonah*.

B. Implikasi Penelitian

Mengingat bahwa pemberdayaan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting, maka hendaknya bagi aparat pemerintah khususnya aparat pemerintah pada Pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar untuk meningkatkan kinerjanya dalam hal memberikan kepuasan pelayanan publik sesuai SOP yang berlaku.

Terkait dengan faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan publik pada pemerintah Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar, peneliti menyarankan agar:

1. Hendaknya bagi aparat pemerintah pada Kec. Binuang Kab. Polewali Mandar menyelenggarakan kegiatan sosialisasi karna masi minimnya

pengetahuan disektor masyarakat terkait standar pelayanan yang semestinya.

2. Untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal aparat pemerintah membutuhkan kualitas penagadaan sarana dan prasarana suatu pelyanan sangat di tentukan oleh pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good goverment*).



DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Cet. I, Jakarta: Granit, 2010.
- Agustion. Leo, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Cet. 3, (Bandung, Penerbit Alfabeta, 2012.
- Azwar, Saifuddin. “*Metode Penelitian*”, edisi 1, Cet. 1; Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 1998
- Chotimah, Khusnul. “*Manajemen Public Relations Integratif*” Tulungagung: Stain Tulungagung Press, 2013.
- Darmawati, *Demokrasi Dalam Islam Suatu Tinjauan Fiqih Siyasah*, Cet: 1, Makassar, Alauddin University Press, 2013.
- Endarsawara, Suwardi. “*Penelitian Kebudayaan: Idiologi, Epistimologi dan Aplikasi*” Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006.
- Faleh Suadi dan Bintoro Wardianto, *Revitalisasi Administrasi Negara Revormasi Birokrasi Dan E-Gevernance*, Cet. 1, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) h.137-138.
- Hafizuddin, *Pemberdayaan Aparatur Pemerintah Daerah Pada Dinas Kehutanan Kabupaten Kampar*, Skripsi sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2013.
- Haris, Syamsuddin. *disentralisasi Dan Otonomi Daerah: Desentralisasi, demokratisasi, dan Akuntabilitas pemerintah Daerah*, Cet: ketiga, Jakarta, LIPI Press, 2007.
- <https://www.kriteria-pemimpin-dalam-pandangan-islam.blogspot.mht> (02 November 2017).
- <http://amalbastian.blogspot.co.id/2009/12/konseptualisasi-dan-operasionalisasi.html>. (Diakses pada 17 September 2017).
- <http://wikipedia.org/wiki/publik>. 10 September 2013. (16 Agustus 2017).
- Hasimi, kecamatan binuang dalam angka 2017, (Cet: II, BPS Kabupaten Polewali Mandar Cv. Prima Mandiri, 2017.
- Hasniati, *Sikap Dan Perilaku Birokrat Garis Depan Dalam Pelayanan Publik Di Tinjau Dari Perspektif Syari'at Islam*, Vol.17 No.01 (2013).
- Haris. Syamsuddin, *disentralisasi Dan Otonomi Daerah: Desentralisasi, Demokratisasi, dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah*, Cet: ketiga, Jakarta, LIPI Press, 2007.
- Husin ilyas Dkk, *Fungsi Pemerintahan Dalam Rangka Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, vol. 14 No. 02 (2012). <http://online-journal.unja.ac.id/index.php/humaniora/article/view/835> (diakses 02 November 2017).

- Informan dalam Penelitian kualitatif, http://www.google.com/seacrh//hl=id&client=ms-android-msung&tbo=d&site=wabhp7q=informan+adalah&gs_l=mobile-gws-serp. (16 Agustus 2017).
- Istianto, Bambang. *“Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik”*, Jakarta: Mitra Media Wacana, 2011
- Kementrian Agama RI, *Alqur'an dan Terjemahnya*.
- Leo Agustion, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, (Cet. 3; Bandung, Penerbit Alfabeta, 2012.
- Mardiyasari, Dian Putri. Dan Supriyadi, Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Bangunharjo Sewon Bantul, (Vol. 4, no. 02, 2017) , (<http://journal.uad.ac.id/index.php/Citizenship/article/download/6275/3323>)
- Mardiasmo, *otonomi dan manajemen keuangan daerah*, yogyakarta, andi offset 2004.
- Mustafa Al Maraghi. Ahmad, *Terjemahan Tafsir Al-Maraghi*, Jilid V, Semarang: PT Karya Toha Putra, 1992.
- Nasution, S. *“Metode Naturalistik Kualitatif”* Bandung: Tarsinto, 1996
- Nugroho, Riant. *Manajemen Pelayanan Publik*, Edisi 1, Cet: 1, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.
- Panjaitan, Ewa. *“government ethich And Managers, Penyelewengan Aparat Pemerintah”*, Cet: 1, PT. Remaja Rosdakarya, 1999.
- P.M. Hadjon, Pengantar Hukum Adminstarasi Indonesia, Yogyakarta: Gajahmada University Press, Cet I 1946, h. 282 dikutip dalam buku Askari Razak, Hukum pelayanan Publik, Makassar: Arus Timur, 2013.
- Razak, Askari. *“Hukum Pelayanan Publik”*, Makassar; Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2013.
- Rahminto dkk, *Manajemen Pelayanan*, cet: 1, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007.
- Rahmad, Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Vol. 1, no. 1, Oktober 2015, <http://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/JAI/article/download/612/510>.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabet, 2009.

- Subarman. Munir, *Hukum Islam Dan ketatanegaraan*, cet: I, Badan Litbang diklat kementerian Agama RI, 2012.
- Sunindhia, *Praktik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Cet; 1, Jakarta, Bina aksara, 1987.
- Suratman Kartasasmita, Pius. “*Bringing The Publik Back In*” , Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2006.
- Suratman. “*Metode Penelitian Hukum*” , cet: II ALFABETA Bandung, 2014.
- Thoha. Mitah, *Birokrasi Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi*, Cet: I, Yogyakarta, Bina Aksara, 2007.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Laporan Penelitian*. Makassar: Alauddin Press, 2013.
- Widjaja, Haw. *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia*, Jakarta, Gading Permai, Rajawali Pers, 2005.
- [www.dianchocho.blogspot.co.id/2013/04/pengertian-fungsi-dan-asas pemerintahan.html?m=1](http://www.dianchocho.blogspot.co.id/2013/04/pengertian-fungsi-dan-asas-pemerintahan.html?m=1) Di Akses pada (01 November 2017).
- Sayyid Quthb, *Tafsir Fi Zhilal Al-Qur'an, Di bawah Naungan Al- Qur'an*, terj. As'ad Yasin dkk, Jilid 3, Jakarta: Gema Insani Press, 2008.
- Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cet: II , Bandung: PT Refika Aditama, 2016.
- Swift, Levin. *Empowerment An Emerging Healt Technology*, Jurnal Of Primary Prevention, New York: 1987.
- Yusuf Ali. Abdullah, *Qur'an Terjemahan dan Tafsirnya*, Cet. 1, Jakarta: Pustaka Firdaus, 1993.

PEDOMAN WAWANCARA

NAMA :

INFORMAN :

1. Menurut Bapak/Ibu seperti apa yang di maksud dengan pemberdayaan Aparatur Pemerintah Daerah pada Kantor Pemerintahan Kab. Polewali Mandar ?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana konsep Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik ?
3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana peran pemerintah dalam pemberdayaan aparatur negara terhadap pelayanan publik ?
4. Menurut Bapak/Ibu upaya apa saja yang dilakukan aparat pemerintah dalam mewujudkan pelayanan yg baik kepada masyarakat ?
5. Menurut Bapak/Ibu Faktor apa yang menjadi kendala pemerintah daerah dalam Pelayanan Publik ?
6. Ukuran pemerintah yang baik menurut bapak seeperti apa menurut bapak/ibu?
7. Menurut bapak/ibu Apa yang mendorong dalam mewujudkan pemberdayaan pelayanan aparatur pemerintah daerah?
8. Kalau ada hambatan, hambatan apa saja yang menghalangi untuk mewujudkan pemberdayaan pelayanan aparat pemerintah daerah?

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PENGESAHAN DRAFT SKRIPSI

Nomor: 4153/HPK/2016

Judul Skripsi: **Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara pada Kantor Pemerintah Kab. Polewali Mandar (Telaah Atas ketatanegaraan Islam).**

Gowa, 24 Oktober 2017

Penyusun,



Mastura

Nim. 10200114249

Pembimbing I



Prof. Dr. Usman, MA

Nip. 19580901 199102 1 001

Pembimbing II

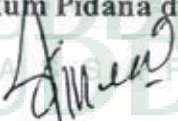


Subhan khalik, S. Ag., M. Ag

Nip. 19701018 199703 1 002

Diketahui Oleh:

Ketua Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan



Dra. Nila Sastrawati, M. Si

Nip. 19710712199703 2 002

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Alauddin Makassar



Prof. Dr. Darussalam, M. Ag

Nip. 196210161990031003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudara **MASTURA**, NIM: 10200114247, mahasiswa Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, ***"Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara pada Kantor Pemerintah Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar (Telaah Atas ketatanegaraan Islam)"***. Memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang ujian Hasil.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, Maret 2018

Pembimbing I



Prof. Dr. Usman, MA
Nip. 19580901 199102 1 001

Pembimbing II



Subhan khalik, S. Ag., M. Ag
Nip. 19701018 199703 1 002

PERSETUJUAN PEMBIMBING/PENGUJI

Pembimbing dan penguji penulisan skripsi saudara **MASTURA**, NIM: 10200114247, mahasiswi Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, *"Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara pada Kantor Pemerintah Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar (Telaah Atas ketatanegaraan Islam)"* Memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang ujian Munaqasah (Akhir).

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, 28 Maret 2018

Pembimbing I



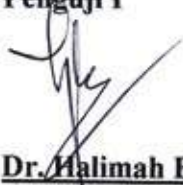
Prof. Dr. Usman, M.Ag
Nip. 19580901 199102 1 001

Pembimbing II



Subehan Khalik, S.Ag., M.Ag
Nip. 19701018 199703 1 002

Penguji I



Dr. Halimah Basri M.Ag
NIP. 19581025 199603 2 001

Penguji II

Dra. Nila Sastra Wati, M.Si
NIP. 19710712 199703 2 002


PERSETUJUAN PEMBIMBING/PENGUJI

Pembimbing dan penguji penulisan skripsi saudara MASTURA, NIM: 10200114247, mahasiswi Jurusan Hukum Pidana dan Ketatanegaraan pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, *"Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara pada Kantor Pemerintah Kec. Binuang, Kab. Polewali Mandar (Telaah Atas ketatanegaraan Islam)"* Memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang ujian Munaqasah (Akhir).


Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, 28 Maret 2018


Pembimbing I


Prof. Dr. Usman, M.Ag
Nip. 19580901 199102 1 001


Pembimbing II


Subehan Khalik, S.Ag., M.Ag
Nip. 19701018 199703 1 002

Penguji I


Dr. Halimah Basri M.Ag
NIP. 19581025 199603 2 001

Penguji II


Dra. Nila Sastra Wati, M.Si
NIP. 19710712 199703 2 002

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERDASARKAN PERATURAN BUPATI POLEWALI MANDAR Nomor : 05 Tahun 2013					
No	Uraian Pelayanan	Prosedur Pelayanan	Waktu Pelayanan	Biaya	Uraian
1.	Surat Keterangan Kelahiran	1. Pengajuan surat kelahiran 2. Pemeriksaan surat kelahiran 3. Pengeluaran surat kelahiran	1. Pengajuan surat kelahiran 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat kelahiran 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat kelahiran 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Kelahiran
2.	Surat Keterangan Kematian	1. Pengajuan surat kematian 2. Pemeriksaan surat kematian 3. Pengeluaran surat kematian	1. Pengajuan surat kematian 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat kematian 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat kematian 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Kematian
3.	Surat Keterangan Pernikahan	1. Pengajuan surat pernikahan 2. Pemeriksaan surat pernikahan 3. Pengeluaran surat pernikahan	1. Pengajuan surat pernikahan 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat pernikahan 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat pernikahan 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Pernikahan
4.	Surat Keterangan Akta Nikah	1. Pengajuan surat akta nikah 2. Pemeriksaan surat akta nikah 3. Pengeluaran surat akta nikah	1. Pengajuan surat akta nikah 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat akta nikah 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat akta nikah 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Akta Nikah
5.	Surat Keterangan Akta Cerai	1. Pengajuan surat akta cerai 2. Pemeriksaan surat akta cerai 3. Pengeluaran surat akta cerai	1. Pengajuan surat akta cerai 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat akta cerai 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat akta cerai 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Akta Cerai
6.	Surat Keterangan Akta Putus	1. Pengajuan surat akta putus 2. Pemeriksaan surat akta putus 3. Pengeluaran surat akta putus	1. Pengajuan surat akta putus 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat akta putus 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat akta putus 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Akta Putus
7.	Surat Keterangan Akta Pembatalan	1. Pengajuan surat akta pembatalan 2. Pemeriksaan surat akta pembatalan 3. Pengeluaran surat akta pembatalan	1. Pengajuan surat akta pembatalan 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat akta pembatalan 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat akta pembatalan 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Akta Pembatalan
8.	Surat Keterangan Akta Pengesahan	1. Pengajuan surat akta pengesahan 2. Pemeriksaan surat akta pengesahan 3. Pengeluaran surat akta pengesahan	1. Pengajuan surat akta pengesahan 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat akta pengesahan 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat akta pengesahan 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Akta Pengesahan
9.	Surat Keterangan Akta Pengesahan	1. Pengajuan surat akta pengesahan 2. Pemeriksaan surat akta pengesahan 3. Pengeluaran surat akta pengesahan	1. Pengajuan surat akta pengesahan 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat akta pengesahan 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat akta pengesahan 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Akta Pengesahan
10.	Surat Keterangan Akta Pengesahan	1. Pengajuan surat akta pengesahan 2. Pemeriksaan surat akta pengesahan 3. Pengeluaran surat akta pengesahan	1. Pengajuan surat akta pengesahan 2 hari kerja 2. Pemeriksaan surat akta pengesahan 2 hari kerja 3. Pengeluaran surat akta pengesahan 2 hari kerja	Rp. 100.000 Rp. 100.000 Rp. 100.000	Surat Keterangan Akta Pengesahan



KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sumaila Damang
Umur : 53 Tahun
Informan : Anggota PARPOL
Alamat : Desa Kanang

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul “PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR”

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

M A K A S S A R Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sahabuddin
Umur : 60 Tahun
Informan : Sekretaris Desa Kanang
Alamat : Desa Kanang

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul “PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR”

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husna
Umur : 47 Tahun
Informan : Tokoh Masyarakat
Alamat : Desa Rea

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul “PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR”

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husain
Umur : 57 Tahun
Informan : Tokoh Masyarakat
Alamat : Desa Batetangnga

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul "PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR"

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdullah
Umur : 65 Tahun
Informan : Kepala Desa Rea
Alamat : Desa Rea

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul “PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR”

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh Ashri
Umur : 48 Tahun
Informan : staff kantor Desa Rea
Alamat : Desa Rea

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul “PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR”

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irwansya
Umur : 49 Tahun
Informan : Sekretaris Desa Rea
Alamat : Desa Rea

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul “PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR”

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marda
Umur : 56 Tahun
Informan : Kepala Kantor Camat
Alamat : Desa Kanang

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul "PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR"

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sukri
Umur : 53 Tahun
Informan : Staff Kantor Camat
Alamat : Desa Batetangnga

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul "PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR"

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Hadi
Umur : 60 Tahun
Informan : Pegawai Kantor Camat
Alamat : Desa Kanang

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul “PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR”

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anwar
Umur : 59 Tahun
Informan : Pegawai Kantor Camat
Alamat : Desa Kanang

Menyatakan bahwa :

Nama : Mastura
NIM : 10200114247
Pekerjaan : Mahasiswa
Perguruan Tinggi : UIN Alauddin makassar
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum
Alamat : Rea-Timur

Bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah yang berjudul “PEMBERDAYAAN PELAYANAN APARTUR NEGARA PADA KANOR PEMERINTAHAN KEC. BINUANG KAB. POLEWALI MANDAR”

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Binuang, November 2017

Responden Narasumber

RIWAYAT HIDUP



MASTRA, anak kedua dari lima bersaudara ini adalah putri kandung dari pasangan bapak Jamal dan ibu Suhaiyah lahir di Kanang pada tanggal 17 Desember 1995. Penulis menempuh Pendidikan dimulai dari TK Naya Bakti Kendari, SD 012 Kanang (*lulus tahun 2008*), melanjutkan ke MTSSDI Kanang (*lulus pada MTS tahun 2011*) dan MA DDI Kanang (*lulus tahun 2014*), dan sekarang menempuh masa kuliah di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Pemberdayaan Pelayanan Aparatur Negara Pada Kantor Pemerintahan Kec. Binuang, Kab, Polewali Mandar (Telaah Atas Ketatanegaraan Islam)”**.